



**EXPEDIENTE No. 050-06-2017-DEN**

**RESOLUCIÓN NO. 048-2018**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José, a las once horas del veintitrés de marzo de 2018.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO DAVIVIENDA y GESTIONADORA INTERNACIONAL SERVICRÉDITO S.A.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia en contra de **BANCO DAVIVIENDA** el día de 29 de junio de 2017. En dicha denuncia solicita: *“(...) solicito a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes declare con lugar la denuncia, con las consecuencias legales que ello implique y que se indemnice los daños o perjuicios causados de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 Faltas Gravísimas de la Ley 8968, dado que son datos sensibles los cuales fueron revelados a más de 23 personas proporcionando información a terceros sin mi consentimiento de sus titulares”.*
- 2- Que mediante resolución No. 1 de las 15:10 horas del 7 de julio de 2017, esta Agencia resolvió: *“(...) Que de conformidad con el artículo 66 del mencionado Reglamento, se ordena el traslado de cargos a BANCO DAVIVIENDA a efecto de que brinden informe sobre los hechos alegados por el denunciante (...) El informe deberá rendirse dentro de los TRES DIAS HABLES siguientes a la notificación de esta resolución.”*
- 3- Que la empresa denunciada presentó el informe solicitado en tiempo y forma. En el mismo solicita que se integre al proceso a la empresa Gestoradora Internacional Servicrédito S.A.
- 4- Que la esta Agencia, consideró que llevaba razón el Banco Davivenda con lo indicado en el punto anterior por lo que, mediante resolución No. 13-2018 de las 08:25 horas del 6 de marzo de 20418, ordenó el traslado de cargos a la empresa Gestoradora Internacional Servicrédito S.A.
- 5- Que Gestoradora Internacional Servicrédito S.A. rindió el informe solicitado en tiempo y forma.
- 6- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

### **CONSIDERANDO**

**I-Hechos Probados:** 1. Que **[NOMBRE 1]** presentó denuncia en contra de **BANCO DAVIVIENDA** el día de 29 de junio de 2017. En dicha denuncia solicita: *“(...) solicito a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes declare con lugar la denuncia, con las consecuencias legales que ello implique y que se indemnice los daños o perjuicios causados de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 Faltas Gravísimas de la Ley 8968, dado que son datos sensibles los cuales fueron revelados a más de 23 personas proporcionando información a terceros sin mi consentimiento de sus titulares”.* (ver folios de 01 al 09). 2. Que mediante resolución No. 1 de las 15:10 horas del 7 de julio de 2017, esta Agencia resolvió: *“(...) Que de conformidad con el artículo 66 del mencionado Reglamento, se ordena el traslado de cargos a BANCO DAVIVIENDA a efecto de que brinden informe sobre los hechos alegados por el denunciante (...)”.* (ver folios del 10 al 13). 3. Que mediante resolución No. 13-2018 de las 08:25 horas del 6 de marzo de 20418, ordenó el traslado de cargos a la empresa Gestoradora Internacional



Servicrédito S.A. **4.** Que el correo electrónico que da origen a esta denuncia, fue enviado por Gestionadora Internacional Servicrédito S.A. **II-Hechos No Probados:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto. **III-Sobre el Fondo: Sobre el Denunciado Banco Davivienda:** Mediante el presente procedimiento de protección de datos, la denunciante solicita que se apliquen las sanciones correspondientes de conformidad con la Ley No. 8968, toda vez que recibió un correo electrónico, el cual involucra a 23 funcionarios de la empresa para la que trabaja, y en el que se realiza gestión de cobro por una deuda que mantiene con el Banco denunciado. El banco arguye, entre otras cosas, que ha quedado demostrado de la prueba que aportó la misma denunciada, que el correo no se originó en el Banco, si no que el mismo fue enviado del dominio @gestionadora.cr, y solicita que se integre al presente procedimiento a Gestionadora Internacional Servicrédito S.A. Además, indica en su informe que revisada que fue su base de datos, no consta en la documentación de la denunciada, la cuenta de correo a que alusión la denunciante Atención Empresas Costa Rica, por lo que no resulta cierto que el Banco le haya facilitado o hubiese hecho entrega a su proveedor de la dirección de ese correo electrónico. Lo anterior fue confirmado el funcionario Gestionadora Internacional Servicrédito S.A, que hizo el envío del correo dicho, pues indica en su declaración jurada, aportada como prueba y que rola a folios 45 y 46 y que indica: “*CUARTO: Que al llamar al número de teléfono indicado, salía una grabación de voz, donde decía ser a señora [NOMBRE 1] (...) y que se podía contactar, aparte de otros medios, mediante el correo electrónico [atencionempresas.cr@telefonica.com](mailto:atencionempresas.cr@telefonica.com).*”. Una vez analizados los autos, tanto de las manifestaciones de todas las partes y la prueba aportada, esta Agencia concluye que efectivamente BANCO DAVIVIENDA no entregó la información referida a la empresa contratada para la gestión de cobro, ni tampoco fue la que realizó la gestión de cobro como tal; razón por la cual nos encontramos ante una *falta de legitimación pasiva* del Banco, por lo que lo procedente es declarar sin lugar la denuncia en todos los extremos en contra del BANCO DAVIVIENDA. **Sobre la Denunciada Gestionadora Internacional Servicrédito S.A.:** Indica en su informe, entre otras cosas que: “*(...) en su afán de poder establecer un contacto con la señora [NOMBRE 1], en fecha nueve de junio del año dos mil diecisiete, el gestor José Manuel Del Valle Quirós (...) toma la decisión de enviar a la señora [NOMBRE 1], un comunicado vía correo electrónico, utilizando para ello, la dirección electrónica que según el mismo refiere, la señora [NOMBRE 1] indicaba en la grabación de voz de su buzón telefónico*”, hecho que se tiene por acreditado, dada la declaración jurada rendida por el señor Del Valle Quirós, que rola a folios 45 y 46. Por otra parte, en dicha declaración jurada, el funcionario Del Valle Quirós manifiesta: “*En este mensaje no se indicaban montos, no se hacía alusión específica al tipo de cuenta en cobro, ni se incluían en el cuerpo del mensaje, datos personales relacionados a la señora [NOMBRE 1], ni a la deuda en cobro. (...)*”. Sin embargo, en la prueba aportada por la denunciante, visible a folios 04 y 05, se puede observar que en el espacio Asunto, se muestra “*Banco Davivienda [NOMBRE 1]*”, además en el cuerpo del mismo se indica: “*Le informamos que su operación de crédito personal se mantiene pendiente de pago con dos mensualidades (...)*”, por lo que se puede desprender claramente que se puso en conocimiento de personas ajenas, la relación comercial entre denunciante y denunciado y el estado de morosidad de la deuda, sin contar para ello con el consentimiento previo y expreso de la señora [NOMBRE 1], pues si bien se indica que la información fue obtenida de la contestadora de la línea telefónica, no se aporta prueba que confirme eso, como podría ser la grabación a que se hace referencia. Tómese en cuenta que el consentimiento deber ser libre, específico, informado, inequívoco e individualizado, de



conformidad con el artículo 4 del Reglamento a la Ley No. 8989. Por todo lo antes dicho, no queda duda para esta Agencia que el denunciando incurrió en la falta descrita en el artículo “**ARTÍCULO 30.- Faltas graves. a) Recolectar, almacenar, transmitir o de cualquier otra forma emplear datos personales sin el consentimiento informado y expreso del titular de los datos, con arreglo a las disposiciones de esta ley**”, por lo que corresponde la imposición de la sanción indicada en el “**ARTÍCULO 28.- Sanciones: Si se ha incurrido en alguna de las faltas tipificadas en esta ley, se deberá imponer alguna de las siguientes sanciones, sin perjuicio de las sanciones penales correspondientes: b) Para las faltas graves, una multa de cinco a veinte salarios base del cargo de auxiliar judicial I, según la Ley de Presupuesto de la República**” por lo que dados los hechos que se tienen por demostrados, la cantidad de personas a las que fue revelada la información personal de carácter restringido de la denunciante, resulta procedente la sanción que se establece. Con respecto a la pretensión de la denunciante para que se indemnice los daños y perjuicios causados, es menester aclarar que de conformidad con la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, la Agencia no es competente para establecer el resarcimiento de daños y perjuicios, por lo que, si la denunciante quiere solicitar la liquidación por éste concepto, deberá acudir a la vía jurisdiccional correspondiente

**POR TANTO  
SE RESUELVE**

Con fundamento en los numerales 5, 7, 16, 28 y 30 de la Ley N° 8968, 4 y 11 del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar en todos sus extremos la denuncia presentada por [**NOMBRE 1**] contra BANCO DAVIVIENDA.
2. Se declara CON LUGAR la denuncia en contra de GESTIONADORA INTERNACIONAL SERVICRÉDITO S.A.
3. Se impone GESTIONADORA INTERNACIONAL SERVICRÉDITO S.A. una multa de DIEZ SALARIOS BASE (del Cargo de Auxiliar Judicial I), equivalentes a la fecha a CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ MIL COLONES (¢4.810.000,00), los cuales deberá depositar en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: 15201001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, dado que se tiene por probado que la parte denunciada no cumple con lo indicado tanto en la Ley No. 8968 y su reglamento respecto a las formalidades del consentimiento informado, razón por la cual, la recopilación y el posterior tratamiento de los datos personales del denunciado, se llevaron a cabo al margen de la normativa citada y consecuentemente es menester la imposición de la multa indicada. 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 inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE. -**

**Licda. Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**