



EXPEDIENTE N° 060-07-2017-DEN

RESOLUCIÓN N°106-2018

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 09:00 horas del 5 de julio de 2018. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** en contra de **CREDOMATIC y ASEGURADORA DEL ITSMO.**

### RESULTANDO

- 1- Que el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia en contra de **CREDOMATIC y ASEGURADORA DEL ITSMO** el día 20 de julio de 2017. En dicha denuncia solicita: *“se haga valer mis derechos, según lo establece la ley 8968, y que se impongan las sanciones que considere la PRODHAB al respecto, en vista de que utilizaron mis datos personales con una finalidad distinta para o que fueron recopilados, y además en la llamada no me dijeron que estaba siendo grabado.* 2- Que, mediante resolución No. 3 de las 10:00 horas del 21 de diciembre de 2017, esta Agencia resolvió: *“Que de conformidad con el numeral 25 de la Ley N° 8968 y el 67 del Reglamento a la misma, se le confiere a la entidad denunciada un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** para que se pronuncie sobre los hechos que fueron denunciados”.*
- 3- Que ambas empresas denunciadas presentaron los informes solicitados mediante la resolución dicha.
- 4- Que mediante resolución No. 34-2018 de las 10:45 del 12 de marzo de 2018, y como prueba para mejor resolver, se previno a la denunciada CREDOMATIC, indicar *“Cuál es la relación comercial entre CREDOMATIC y ASEGURADORA DEL ITSMO, y aportar los respectivos documentos”.* Dicha prevención fue atendida en tiempo y forma.
- 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 el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia en contra de **CREDOMATIC y ASEGURADORA DEL ITSMO** el día 20 de julio de 2017. En dicha denuncia solicita: *“se haga valer mis derechos, según lo establece la ley 8968, y que se impongan las sanciones que considere la PRODHAB al respecto, en vista de que utilizaron mis datos personales con una finalidad distinta para o que fueron recopilados, y además en la llamada no me dijeron que estaba siendo grabado”.* (ver folios 01 al 18). **2.** Que el denunciante contrató un Seguro de Renta Hospitalaria, con Credomatic, con el respaldo de Aseguradora del Itsmo, lo cual se hizo mediante una llamada telefónica. (ver prueba en folio 26). **3.** Que la empresa denunciada ASEGURADORA DEL ITSMO, utilizó la grabación de la llamada telefónica en que se realiza la suscripción del contrato de seguro, como prueba en una audiencia realizada en la Oficina de Defensa del Consumidor (ver disco compacto, folio 26). **4-** Que la denunciada CREDOMATIC, para el momento de los hechos, contaba con el consentimiento informado de denunciante (ver folio 68). **5-** Que Credomatic de Costa Rica se encuentra



**PRODHAB**

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

debidamente acredita ante la Súper Intendencia de Seguros como Operador de Seguros Autexpedibles Aseguradora del Istmo (ver folios 94 a 97). **II-Hechos No Probados:** Ninguno de relevancia para para la resolución del presente asunto. **III- Sobre el Fondo:** Señala el denunciante que en 2014 fue contactado por Credomatic para ofrecerle un seguro, mediante una llamada telefónica. Que posterior a eso, en una audiencia celebrada en el Ministerio de Industria y Comercio, el Abogado de la aseguradora ADISA presentó como prueba la grabación de la llamada en que se le ofreció el seguro, en la cual no se le indica que dicha llamada está siendo grabada, y considera que de esa forma se les están violando sus derechos. Por lo anterior solicita que se apliquen las sanciones que correspondan en aplicación de la Ley No. 8968. Credomatic de Costa Rica indica en su informe, entre otras cosas, que *“desde el 14 de mayo de 2012, don [NOMBRE 1] firmó la autorización de manejo de información personal, vigente al momento de los hechos denunciados.”* Visto el documento que rola a folio 68, titulado *“F-COM-AUTORIZACION PARA MANEJO DE INFORMACION PERSONAL Y RECIBIR COMUNICACIONES-CRI-0001387”* y suscrito por el aquí denunciante, se puede observar que en el mismo se indica: *“[...] De forma expresa el TARJETAHABIENTE autoriza para que la información recopilada sea utilizada por el Emisor para llevar a cabo comunicaciones por medio del sistema de llamada automática por voz, o bien por medio de call center o cualquier otro que tecnológicamente llegaren a estar a estar disponibles, de igual modo la autorización incluye la facultad de utilizar diferentes medios de comunicación, incluyendo pero no limitado al fax, telegrama, carta, celular (incluyendo mensajes de texto ), correo electrónico, o cualquier otro dispositivo que llegue a estar disponible, dichas comunicaciones podrán ser con fines informativos, de venta directa, de verificación de datos, de cobro, de promoción de productos, y cualesquiera otro que el Emisor considere oportuno brindar a sus tarjetahabientes. Dejo constancia que he sido debidamente informado de lo siguiente: a) La existencia en CREDOMATIC de una base de datos la cual es para uso interno y no para comercializar información, que el encargado de la base de datos es CREDOMATIC, que la información será tratada confidencialmente y para usos internos, que entiende que la información de la base de datos podría ser trasladada al extranjero para efectos de almacenamiento y respaldo de la misma, por lo que para esos efectos autoriza la transferencia de su información; b) Que el destinatario de la información es CREDOMATIC y las demás empresas que forman parte del Grupo Financiero y el fin de la información recopilada es la aprobación crediticia y la prestación de los servicios; c) Que la entrega de la información es de carácter facultativo; d) Que la no entrega de la información solicitada puede provocar el rechazo de mi solicitud crediticia o el dejar de recibir los servicios prestados por la empresa y su Grupo Financiero e) Que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación establecidos en el Reglamento de tarjeta de crédito y débito ante CREDOMATIC en cualquiera de sus sucursales, como responsable de la base, que ha sido informado que para solicitar la supresión o cancelación de su información debe efectuar el pago anticipado de cualquier saldo pendiente de pago con CREDOMATIC”.* Visto lo anterior, y a efectos de determinar la relación entre las denunciadas, esta Agencia ordenó como prueba para mejor resolver, a Credomatic que indicara cual es la relación comercial con ASEGURADORA DEL ITSMO, mostrando que la primera actúa como operadora de seguros autoexpedibles de la segunda, con lo que queda claro que, de conformidad con el consentimiento informado firmado por el señor [NOMBRE 1], la transmisión de la información, es decir la grabación de la llamada telefónica que aquí nos ocupa, se realizó de forma legítima. Por su parte, la denunciada ADISA, justifica su accionar en la aplicación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y el Reglamento de Comercialización de Seguros y sujetos



**PRODHAB**

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

participantes, particularmente, la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, en el artículo 26 indica como parte de las obligaciones de los intermediarios de seguros “[...] f) *Brindar, en forma inmediata, ante el requerimiento de la entidad aseguradora, la documentación o información relacionada con los negocios de la aseguradora. g) Revelar, en forma inmediata, hechos relevantes y suministrar a la Superintendencia la información correcta, completa y en los plazos y las formalidades requeridos [...]*”. Si bien es cierto yerra en su apreciación al indicar que en materia de seguros los intermediarios de seguros no requieren del consentimiento informado, por cuanto el supuesto dicho no calza dentro de las excepciones indicadas en el apartado 2 del artículo 5 de la ley No. 8968, lleva la razón en cuanto a que la utilización de grabación de la llamada se dio en el marco de un procedimiento administrativo relacionado con la naturaleza con la que fue almacenada. Aunado a esto, la misma ni siquiera fue aceptada como prueba en dicho procedimiento, con lo cual no se logra establecer que se le haya causado un perjuicio al denunciado por la utilización de dicha grabación.

**POR TANTO  
SE RESUELVE**

Con fundamento en los numerales 5 de la Ley N° 8968, y 4, 5 y 6 del Reglamento se DECLARA SIN LUGAR la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **CREDOMATIC y ASEGURADORA DEL ITSMO**. 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.** -

**Licda. Ana Karen Cortés Víquez**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**