



EXPEDIENTE N° 061-07-2017-DEN

RESOLUCIÓN N° 146-2018

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José, a las 15:25 del 18 de julio de 2018. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **BANCO DAVIVIENDA**.

RESULTANDO

- 1- Que la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra de **BANCO DAVIVIENDA**, el día de 28 de julio de 2017. En dicha denuncia solicita: *“(...) se haga efectiva la Ley 8968 con la protección de mis datos para que solo se puedan acceder bajo mi consentimiento. Sanción a Davivienda por entregar información errada y por cobrar por la información del cliente. Indemnización a para mi persona por los malos ratos e incomodidades llamadas en horarios en los que no puedo responder (...).*
- 2- Que mediante resolución No. 2 de ñas 10:50 horas del 27 de noviembre 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 DIAS HABILES** para que se pronuncie sobre los hechos que fueron denunciados”*
- 3- Que la empresa denunciada presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
- 4- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

CONSIDERANDO

I- Hechos Probados: Que [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra de **BANCO DAVIVIENDA** el día de 28 de julio de 2017. En dicha denuncia solicita: *“(...) se haga efectiva la Ley 8968 con la protección de mis datos para que solo se puedan acceder bajo mi consentimiento. Sanción a Davivienda por entregar información errada y por cobrar por la información del cliente. Indemnización a para mi persona por los malos ratos e incomodidades llamadas en horarios en los que no puedo responder (...).* (ver folios de 001 al 009). **2.** Que la denunciada no posee deudas con Banco Davivienda. (ver folio 004). **4-** Que la empresa ITS Infocom, utilizó el número [VALOR 1] para localizar al señor [NOMBRE 2]. (Ver folio 22).

II-Hechos No Probados: Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

III-Sobre el Fondo: Mediante el presente procedimiento de protección de datos, la denunciante pretende ejercer su derecho de autodeterminación informativa, para que el banco denunciado, se abstenga de hacer gestión de cobro de la deuda de un tercero, deuda que no tiene relación con la aquí denunciante, y solicita que se proceda a eliminar de su base de datos su información personal. Por su parte el Banco denunciado, alega que no hay transferencia de datos, pues la empresa IT Collection es su empresa proveedora de servicios, con lo cual no se debe entender que hay comercialización. En ese orden de ideas, es menester aclararle al denunciado, que la importancia de determinar si hay comercialización de datos o no, radica exclusivamente en el hecho de que quien comercializa datos, deberá, de conformidad con lo indicado en la ley N. 8968 y su Reglamento, inscribir su base de datos ante la PRODHAB, y, por lo tanto, cancelar los cánones de administración y comercialización indicados en la normativa antes dicha. Para los efectos de lo aquí denunciado, resulta irrelevante si hay comercialización o no, pues se trata del ejercicio del



derecho de autodeterminación informativa, particularmente el derecho de supresión, indicado el “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona:** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. **2.- Derecho de rectificación.** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos. Valga aclarar que aun y cuando no haya comercialización, todas las bases de datos deben de cumplir con los principios establecidos en el Ley No.8968 y su Reglamento. Por otra parte, se tiene que la denunciante presenta como prueba un recibo de pago de un número de teléfono que no es el que consta en la denuncia, pero esta prueba no fue cuestionada por el Banco denunciando, y más bien aporta una constancia de la empresa ITS Infocom en el que se indica que el número [VALOR 1], no se encontraba dentro de la información enviada por Davivienda, pero que el mismo si fue utilizado para localizar al señor [NOMBRE 2]. Así las cosas, queda claro para esta Agencia, que el Banco denunciado no tenía dentro de su base de datos el número referido de la denunciante, y por lo tanto no pudo haberlo transferido a terceros, y no se podría ordenar la supresión del mismo, pues sería un sinsentido ordenar suprimir un dato que no se posee. Pero se tiene como un hecho probado, por así haberlo manifestado expresamente la empresa ITS Infocom, que ésta si utilizó un dato personal de la denunciante, sin contar con el consentimiento previo y expreso de su titular, en los términos que indica la Ley No. 8968 de repetida cita: “**2.- Otorgamiento del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo”. Bajo ese supuesto, solicita el Banco Davivienda, que se integre o traiga al proceso a la empresa IT Servicios de Infocomunicación S.A., quien fue el que contactó a la denunciante. Sin embargo, en aras de no atrasar más el procedimiento, en aplicación de los principios de celeridad y economía procesal, que hay un documento de dicha empresa donde acepta que se utilizó el número telefónico de la denunciante, y en uso las competencias de oficio que le otorga la ley No, 8969 a esta Agencia: **ARTÍCULO 16.- Atribuciones.** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u. otras normas, las siguientes: **f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando éstas contravengan las normas sobre protección de los datos personales**”; lo procedente es declarar sin lugar la denuncia en contra de BANCO DAVIVIENDA, y ordenar de oficio a la empresa IT Servicios de Infocomunicación S.A que proceda a eliminar del fichero del señor [NOMBRE 2], toda aquella información relacionada con la aquí denunciante. Así mismo, y como una manera de recomendación para el banco aquí denunciado, esta Agencia apela a la correcta utilización de los datos recopilados, para que a fin de evitar futuras denuncias, se garanticen que tanto sus bases de datos como las de las empresas a quienes contratan para realizar recuperación de carteras crediticias, cumplan con lo establecido en la Ley N° 8968 y su reglamento, lo que incluye un adecuado tratamiento de los datos, y la definición de políticas y protocolos de actuación y seguridad, así como el cumplimiento del principio de calidad de la información recogido en el artículo 6 de dicha ley, en cuanto a la actualidad, veracidad, exactitud, y adecuación al fin de los datos tratados.

**POR TANTO SE
RESUELVE:**

Con fundamento en los numerales 6, 7, y 16, de la Ley N° 8968, se declara SIN LUGAR la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** en contra de BANCO DAVIVIENDA, y se ORDENA DE OFICIO a la empresa IT SERVICIOS DE INFOCOMUNICACIÓN S.A que proceda a eliminar del fichero del señor **[NOMBRE 1]**, toda la información relacionada con la aquí denunciante. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley N° 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