

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 15:35 horas del 14 de noviembre de 2018. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** en contra de **BANCO PROMERICA.**

RESULTANDO

- 1- Que la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia en contra de **BANCO PROMERICA** el día 07 de febrero de 2018. En dicha denuncia solicita: *“Solicito que se prevenga al citado Banco abstenerse de realizarme llamadas y enviarme mensajes en relación a asuntos de otras personas”.*
- 2- Que, mediante resolución No. 134-2018 de las 14:00 horas del 12 de julio de 2018, 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 parte denunciada presentó el informe solicitado mediante la resolución dicha, en tiempo y forma.
- 4- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

CONSIDERANDO

II- Hechos Probados: 1- Que la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia en contra de **BANCO PROMERICA** el día 07 de febrero de 2018. En dicha denuncia solicita: *“Solicito que se prevenga al citado Banco abstenerse de realizarme llamadas y enviarme mensajes en relación a asuntos de otras personas”.* (ver folio 01). 2- Que el Banco denunciado envió mensajes de texto al número **[VALOR 1]**, realizando gestión de cobro a la señora **[NOMBRE 2]** entre diciembre 2017 y enero 2018. (Ver folios 30). 3- Que el Banco Promerica tuvo en su momento registrado el número de teléfono **[VALOR 1]** como medio para notificar a la señora **[NOMBRE 2]**. (Ver folio 30).

III- Hechos No Probados: De relevancia para para la resolución del presente asunto, se tiene como hechos no probados los siguientes; 1. Que la denunciada cuente con el consentimiento informado de la señora **[NOMBRE 1]** utilizar su número de celular como medio de contacto de su hermana **[NOMBRE 2]**.

IV- Sobre el Fondo: Señala la denunciante que ha estado recibiendo llamadas y mensajes de texto por parte del Banco Promerica realizando gestión de cobro de su hermana [NOMBRE 2], y a pesar de haber solicitado al Banco que se abstenga de dicha conducta, los mensajes y llamadas continúan. Solicita se le ordene al Banco que se abstenga de enviar mensajes y realizar llamadas relacionadas con asuntos de otras personas. El Banco denunciado, indica que no es cierto que se hayan realizado llamadas, pero que, si envió mensajes en noviembre, diciembre y enero de 2017 y 2018 respectivamente, toda vez que la señora [NOMBRE 2], en su momento, aportó el número [VALOR 1] como medio oficial para recibir notificaciones. Además, indica que, a inicios de 2018, vendió la deuda a la empresa Gestoradora de Crédito, fecha desde la cual no está realizando gestión de cobro a la denunciada. De conformidad con lo indica en la Ley No.8968 de Protección a la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el tratamiento de datos personales requiere el consentimiento informado de su titular: **ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado. 1.- Obligación de informar.** *Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, V- preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 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. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. (el resaltado no es del original).* De las manifestaciones del Banco denunciado, se puede deducir sin error a dudas, que, en el tratamiento de los datos personales de la denunciada, no se cumplió con ese requisito legal y esencial, pues el uso del dato personal se dio sin contar con el respectivo consentimiento informado. En ese mismo sentido, el denunciado señala que ya procedió a eliminar el número de teléfono de marras, y que la deuda de la señora [NOMBRE 2] fue vendida a una gestora de cobro. Como puede observarse de la prueba aportada por la denunciante, visible a partir de los folios 15 y siguientes, no solo se utilizó el dato personal de la denunciante, sin el respectivo consentimiento informado, sino que además transfirió a un tercero, sin autorización, dicha información. Así la cosas, queda claro para esta Agencia que se ha dado una transgresión a los

derechos de la denunciada, y un incumplimiento a las obligaciones del banco denunciado, derechos y obligaciones contenidas en la Ley No. 8968. Lo anterior, se encuadra dentro de la falta definida por el artículo 30 de la ley pre citada: **ARTÍCULO 30.- Faltas graves.** *Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley: 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 anterior, lo procedente es declara con lugar la denuncia interpuesta, debiendo además aplicar la sanción que corresponde para las faltas graves, indicada en el artículo **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.* Misma que se fija en para este caso, en **7 SALARIOS BASE**, que equivale a este momento en la suma de ₡ 3.367.000, 00 (tres millones trescientos sesenta y siete mil colones con 00/100). Por otra parte, siendo que el Banco denunciado indica que ya se procedió con la supresión del número telefónico de la denunciada, se ordena al mismo comunicar a la empresa Gestoradora de Crédito, y a cualquier otra empresa a quien haya transferido datos personales de la denunciada, que proceda a suprimirlos a efectos cesar las gestiones de cobro realizadas. Lo anterior deberá cumplirse en el plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES (5) a partir de la notificación de la presente resolución, según lo indicado el artículo 7, primer párrafo supra indicado, e informar de lo anterior a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Caso contrario, y sin necesidad de ulterior resolución que así lo ordene, se tendrá por impuesta una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 inciso d) de la Ley N°8968, de CINCO 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 **DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCO MIL COLONES (₡2.405.000.00)**, los cuales deberán ser depositados 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.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 3, 6, 7, 9, 11 y 16, 28 y 31 de la Ley N° 8968, y 58 y 59 del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara CON LUGAR la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **BANCO PROMERICA.**
- 2- Dado que el Banco denunciado indicó que ya se procedió con la supresión del número telefónico de la denunciada, se ordena al mismo comunicar a la empresa Gestoradora de Crédito, y a cualquier otra empresa a quien haya transferido datos personales de la denunciada, que procedan a suprimir dichos datos, a efectos cesar las gestiones de cobro realizadas

3- Lo anterior deberá cumplirse en el plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES (5) a partir de la notificación de la presente resolución, según lo indicado el artículo 7, primer párrafo supra indicado, e informar de lo anterior a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Caso contrario, y sin necesidad de ulterior resolución que así lo ordene, se tendrá por impuesta una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 inciso d) de la Ley N°8968, de CINCO 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 **DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCO MIL COLONES (¢2.405.000.00)**, los cuales deberán ser depositados 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.

4- Contra la presente resolución proceden los recursos de reconsideración y de apelación, mismos que pueden interponerse de forma separada o conjunta, en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE.**

Licda. ANA KAREN CORTES VIQUEZ
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB