

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 15:00 horas del 18 de enero de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes RECURSO DE RECONDIERACION planteado por **BANCO PROMERICA, en contra de la resolución No. 311-2018 de las 15:35 horas del 14 de noviembre de 2018,** dictada dentro del procedimiento de protección de datos formulado por [NOMBRE 1] contra **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 mediante la resolución que se recurre, se resolvió: *“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.”*

4. Que, mediante escrito recibido en esta Agencia, la parte denunciada presentó, en tiempo y forma, RECURSO DE RECONSIDERACIÓN CON APELACION EN SUBSIDIO.

5. Que en presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

### CONSIDERANDO

I- Como argumento de fondo, señala el recurrente que ha habido una falta de fundamentación e indebida valoración de la prueba, y que no se indica cual es el sustento probatorio, pues no se hace manifestación expresa de qué instrumentos o documentos probatorios fueron aportados por la denunciante para dar sustento a los hechos aquejados. Sin embargo, no toma el recurrente, que cuando se indica este hecho como probado, se hace referencia al folio 30 del expediente, en el cual se encuentra el informe rendido por el Banco Promérica, y donde se dice, textualmente: “(...) *En los meses de noviembre, diciembre 2019, y enero 2018 se enviaron mensajes de texto para cobrar una deuda a la señora [NOMBRE 2] al número de celular [VALOR 1] (...) debido a que en el año 2003 al realizar la solicitud de tarjeta de crédito, nos aportó dicho número como uno de los medios oficiales para recibir sus notificaciones*”. En decir, que la denunciada acepta haber utilizado ese número de teléfono para realizar gestión de cobro, sin corroborar, 13 años después, si ese número realmente pertenece a la deudora. Tómese en cuenta que el responsable de la base de datos, debe cumplir con todos los requisitos y principios de exigen la ley, como lo son, verbigracias, los indicados en el artículo 6 de la Ley No. 8968, que señala que los datos deben ser actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para los cuales fueron recopilados. Siendo que es el responsable de la base de datos a quien le corresponde cumplir con lo antes dicho, y en todo caso a quien le corresponde la carga de la prueba en cuanto al consentimiento informado del titular, y siendo que, además, la supresión de los datos se dio posterior a su ilegítimo uso, todos los demás argumentos que se incluyen en el recurso incoado resultan insustentables. En cuanto al argumento sobre la formalidad de la prueba, tenemos que el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: **Artículo 68. Medios de prueba.** *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;* como puede observarse, el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada; y esto cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumario que tiene el procedimiento de protección de datos, además del principio de informalidad de los procedimientos administrativos regulado en el artículo 24 de la Ley General de la Administración Pública, y sobre lo cual la Sala Constitucional indicó: “*El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 Ibídem dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención*

de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada "in dubio pro actione" (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978". Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003.

En cuanto a la imposición de la multa, véase que la misma se aplica dado que se de las propias manifestaciones del banco de denunciado, se logró determinar que se incurrió en una falta y la misma incluso fue fijada prudencialmente en un monto medio. Téngase en cuenta que la sanción pecuniaria tiene una finalidad coercitiva, de forma que sirve como precedente a los incumplientes de la norma, para que lleven a cabos los ajustes necesarios a sus procedimientos a fin de que los mismos se apliquen de conformidad con la normativa que rige el tratamiento de datos personales. Así las cosas, de conformidad con las citas de hecho y de derecho, lo procedente es declara sin lugar el recurso de Reconsideración interpuesto.

**SOBRE EL RECURSO DE APELACION SUBSIDIARIA:** Si bien la resolución que se recurre, en el "Por Tanto" 4 indica: "*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, el recurso de apelación no procede, lo anterior, de conformidad con lo indicado por la Procuraduría General de la República, mediante criterio C-003-2019 del 8 de enero de 2019, indicó: "Nótese que la norma reglamentaria se extralimitó y reguló la existencia de un recurso de apelación que no fue autorizado por el legislador, que si bien podría pensarse es una garantía adicional de debido proceso, lo cierto es que también podría convertirse en una etapa dilatoria de un procedimiento que el legislador pensó que debía ser rápido y expedito, específicamente cuando estamos frente al procedimiento sumario de tutela del derecho fundamental. Además, debe considerarse que el artículo 15 de la Ley 8968 reconoce a la Prodhab no sólo una desconcentración máxima del Ministerio de Justicia y Paz, sino que además le garantiza independencia de criterio. Así las cosas, el reconocimiento del recurso de apelación ante el Ministro desvirtuaría dicha independencia otorgada por el legislador. Por tanto, el Reglamento debe interpretarse conforme a la ley de rango superior y únicamente debe aceptarse la existencia de un recurso de reconsideración, tanto para el procedimiento sumario como para el ordinario".* Por lo anterior, y con base en el artículo 27 de la Ley No. 8968, solo procede el recurso de reconsideración.

**POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 6, 16 y 27 de la Ley N° 8968, se declara SIN LUGAR el recurso de Revocatoria interpuesto.

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