



**EXPEDIENTE: 060-05-2018-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 371-2020**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 08:10 horas del 19 de junio de 2020.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO PROMERICA**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de mayo de 2018, el señor **[NOMBRE 1]**, presentó denuncia contra **BANCO PROMERICA** cuya pretensión es: *“1. Deseo rectificación de datos. Que la agencia (SIC) establezca (SIC) una solución a la acción realizada en cuanto a la revelación de mis datos y mal uso de ellos. Los únicos medios para contactarme es a mi teléfono personal **[VALOR 1]** y correo electrónico: **[VALOR 2]**@hotmail.com.”*
2. Que mediante resolución N° 184-2018 de las 14:00 horas del 05 de setiembre de 2018, se ordena el traslado de cargos al Banco denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que el Banco denunciado 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:** 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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de mayo de 2018, el señor **[NOMBRE 1]**, presentó denuncia contra **BANCO PROMERICA** cuya pretensión es: *“1. Deseo rectificación de datos. Que la agencia (SIC) establezca (SIC) una solución a la acción realizada en cuanto a la revelación de mis datos y mal uso de ellos. Los únicos medios para contactarme es a mi teléfono personal **[VALOR 1]** y correo electrónico: **[VALOR 2]**@hotmail.com.”* (Ver folios del 01 al 08).

**II- HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

**III- SOBRE EL FONDO:** La denunciante indica que el banco denunciado involucra a terceras personas para el cobro de una cuenta, que revela datos suyos al enviar notificaciones con los montos que debe pagar a otras personas; y solicita que sus datos sean rectificadas y que se tengan como únicos medios de contacto el número de celular **[VALOR 1]** y el correo electrónico **[VALOR 2]**@hotmail.com. Por su parte, el banco denunciado alega que nunca ha realizado llamadas telefónicas de la forma en que la denunciante lo plantea, pues solamente tiene registrados dos números de teléfono que han sido proporcionados por la misma denunciante mediante el formulario Conozca a su cliente. Agrega además que la denuncia carece de todo sustento probatorio, y solicita que se declare sin lugar la misma. Sobre el tema de la prueba, refiere el Banco que no merece credibilidad puesto que se trata de “copias sencillas de mensajes de texto”, y lo legalmente procedente es rechazarla como medio de prueba, por cuanto no



se certifica por medios legales idóneos la procedencia de los mensajes (de que número provienen), el destino de los mensajes (a qué número iban dirigido), así como tampoco se demuestra expresamente que los mensajes fueran dirigidos a nombre de la aquí denunciante, ni consta que los mismos provengan de mi representada; en este punto debe de traerse a colación lo establecido en el artículo 68 del Reglamento a la Ley N° 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, norma que indica como un medio de prueba el documento físico o electrónico, sin que se le exija mayor formalidad, como la certificación legal a que hace referencia el denunciado. Ahora bien, más allá de la prueba que se haya aportado, de los hechos denunciados y la pretensión formulada, queda claro para esta Agencia, que lo que la denunciante pretende es ejercer su derecho de autodeterminación informativa, particularmente el derecho de rectificación, regulado en la Ley N° 8968:

*“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.”*

Este derecho de autodeterminación informativa es derivado del derecho constitucional a la intimidad, contemplado en el artículo 24 de la Constitución Política, que señala:

*“Artículo 24. Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)”*

En ese sentido el artículo 7 de la Ley N°8968 referida, es claro en que se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales, lo cual debe de ser ejecutado por el responsable de la base de datos, en el momento que el titular lo solicite.

En ese contexto, si bien la denunciante no aporta mayores elementos probatorios, para determinar que el Banco haya incurrido en acciones contrarias a la ley, también es cierto que, de conformidad con la normativa citada, y la pretensión formulada, a la denunciante le asiste un derecho subjetivo para solicitar la actualización y/o rectificación de la información que posee el banco. Por su parte el banco indica que, en razón de una solicitud que realizara la misma denunciante, desde el mes de junio de 2018, se procedió a eliminar el número de teléfono [VALOR 3], además de que en el sistema existe una advertencia para que el único medio de contacto sea el número dicho. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar la denuncia, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la denunciante.



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

## **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara **CON LUGAR** la presente denuncia contra BANCO PROMERICA, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la denunciante.

2- De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a la Ley No. 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFÍQUESE.**

**Licda. Elizabeth Mora Elizondo**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**