



**EXPEDIENTE: 117-11-2018-DEN**

**RESOLUCION N° 194-2021**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.**  
San José a las 16:05 horas del 01 de junio de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **BANCO PROMERICA S.A.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que en fecha 21 de noviembre de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **Banco Promerica S.A.**, cuya pretensión indica que: *“autoricé expresamente al Banco Promerica de Costa Rica, para que realizara el envío de información relacionada con mi estado de cuenta y de los productos comerciales de naturaleza bancaria o promocional que este ofrece en forma **EXCLUSIVA** y **CONFIDENCIAL**, a mi dirección de correo [VALOR 1]@gmail.com. Que el viernes 02 de noviembre del 2018, el Banco Promerica, mediante, el correo electrónico institucional de Arianna Daniela Gamboa Castro, [VALOR 2]@promerica.fi.cr, quien **REVELO INFORMACION SOBRE MI SITUACION FINANCIERA**, enviando a más de 100 direcciones de correo electrónico, que mi expediente ingresó al Departamento de cobro Administrativo de Banco Promerica por el nivel de mora alcanzado en mi tarjeta de crédito. (Visible a folios 01 al 03 del expediente administrativo).*
- 2- Que mediante resolución N° 394-2018 de fecha 06 de diciembre de 2018, se le da admisibilidad al procedimiento de protección de derechos. (Visible a folios).
- 3- Que mediante resolución N°017-2019 del 22 de enero del 2019, se realiza el traslado de cargos al **Banco Promerica S.A.**, a efecto de que se brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes; la cual fue debidamente notificada el 25 de noviembre de 2019. (Visible a folios 14 al 16).
- 4- Que mediante oficio sin número de fecha 30 de enero de 2019, **Banco Promerica S.A.**, se refiere al traslado de cargos, el cual fue recibido en fecha 31 de enero de 2019, en las oficinas de la Prodhab. (Visible a folios 17 al 25).
- 5- Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

### **CONSIDERANDO**

**I- HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que la señora [NOMBRE 1] cuenta con una deuda con **Banco Promerica S.A.** (Ver folio 01)
2. Que **Banco Promerica S.A.**, envió avisos de cobro de forma masiva a diferentes cuentas de correo electrónico (Ver folios 10 y 11)

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

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante que *“autoricé expresamente al Banco Promerica de Costa Rica, para que realizara el envío de información relacionada con mi estado de cuenta y de los productos comerciales de naturaleza bancaria o promocional que este ofrece en forma **EXCLUSIVA** y **CONFIDENCIAL**, a mi dirección de correo [NOMBRE 1]@gmail.com. Que el viernes 02 de noviembre del 2018, el Banco Promerica, mediante, el correo electrónico institucional de Arianna Daniela Gamboa Castro, [VALOR 2]@promerica.fi.cr,*



quien **REVELO INFORMACION SOBRE MI SITUACION FINANCIERA**, enviando a más de 100 direcciones de correo electrónico, que mi expediente ingresó al Departamento de cobro Administrativo de Banco Promerica por el nivel de mora alcanzado en mi tarjeta de crédito. Es cierto que existe una deuda, no obstante, mi nivel de mora alcanzado mi Tarjeta de crédito no es información que deba trasladarse a un tercero sin el consentimiento informado del titular, lesionando mi derecho de autodeterminación (...). Por su parte el denunciado señala en su informe lo siguiente: “Es cierto. La señora Chávez aportó de forma expresa en el formulario conozca su cliente persona físicas del Banco Promerica de Costa Rica el correo electrónico [VALOR 2] @gmail.com como medio de notificación para hacerle llegar diferentes comunicados y avisos bancarios. Cabe indicar que el envío del correo obedeció a un error de digitalización realizado por un colaborador de mi representada, no obstante, es importante hacer la salvedad de que en dicho correo electrónico únicamente se indica que indeterminada persona (no hace distinción siquiera de sexo) tiene mora en sus obligaciones con Banco Promerica CR. Por lo que en ningún momento se revela información determina y específica de alguno de sus clientes, ya que en el correo no se indica. nombres y/o apellidos cédula de identidad, residencia o pasaportes números telefónicos o cualquier dato relativo que permita que una persona sea identificada o identificable. La aquí denunciante mantiene obligaciones dinerarias pendientes y en mora con mi representada tal como ella lo indica expresamente en su denuncia. Sin embargo, no es cierto que se haya trasladado a un tercero información personal de esta, cabe indicar que, si bien existió un error de digitalización realizado por un colaborador de mi representada que provocó que se enviará el correo en mención a varios destinatarios, es importante hacer la salvedad que en dicho correo electrónico únicamente se indica que indeterminada persona (no se hace distinción siquiera del sexo) tiene mora en sus obligaciones con el Banco Promerica de Costa Rica. Por lo que en ningún momento se revela información determinada y específica de alguno de sus clientes. La ley No. 8968 Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, se estableció la forma en que deben actuar todos aquellos que administren datos personales y así en el artículo 4, de dicha ley se establece el Derecho Fundamental de Autodeterminación Informativa, el cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de los datos personales de la persona física, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que concierne a cada persona, derivado del derecho a la privacidad. Es por esta razón, que debe acatarse de forma obligatoria lo que establece dicha normativa, para realizar un tratamiento de datos personales de forma lícita. En este sentido, es deber de esta Agencia manifestar, que, para poder dar tratamiento a un dato personal, se debe contar con un fin para la solicitud de datos personales, y el consentimiento informado del titular de los datos, siendo necesario el mismo, si lo que se va a dar tratamiento a datos sensibles, según lo que establece los artículos 3 y 5 de Ley N° 8968. Así las cosas y en estricto apego a dicha normativa, quien requiera hacer tratamiento de datos personales; deberá obtener de su titular el consentimiento informado, con excepción de aquellas situaciones en las que no se requiera según se indica en el numeral citado anteriormente. Sobre el caso en particular el denunciado indica en sus alegatos de descargo que: “Cabe indicar que el envío del correo obedeció a un error de digitalización realizado por un colaborador de mi representada, no obstante, es importante hacer la salvedad de que en dicho correo electrónico únicamente se indica que indeterminada persona (no hace distinción siquiera de sexo) tiene mora en sus obligaciones con Banco Promerica CR. Por lo que en ningún momento se revela información determina y específica de alguno de sus clientes, ya que en el correo no se indica. nombres y/o apellidos cédula de identidad, residencia o pasaportes números telefónicos o cualquier dato relativo que permita que una persona sea identificada o identificable. (...)”. Es por lo antes expuesto y dado lo afirmado por el denunciado, que es de importancia explicar el concepto



de consentimiento informado, el cual es el derecho que tiene los ciudadanos a que se les comunique sobre los tratamientos que se les darán a sus datos personales, el cual tiene una relación directa con el derecho a la intimidad y con el derecho de la autodeterminación informativa. Con la protección de estos derechos lo que se busca es garantizarle al ciudadano, el control sobre el manejo de sus datos personales. Control que constituye a su vez una garantía de libertad individual al otorgarle al individuo la posibilidad de fiscalizar quién está haciendo un tratamiento de sus datos personales y con qué objetivo se realiza el referido tratamiento. Pero, además, son derechos dirigidos a proteger la identidad de las personas ya que no sólo otorga la posibilidad de conocer los datos personales que ostenten terceros, sino de "traer" esos datos, de corregirlos o rectificarlos en el caso de que sean incorrectos o de solicitar su eliminación en caso de que no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recabados inicialmente. El respeto a los derechos antes mencionados, se fundamentan en el consentimiento del individuo, como regla general, para que determinada información sea recabada y se garantice que la información que conste en diferentes archivos o bases de datos no se utilice con fines diferentes y que estos sean legítimos y lícitos. Así las cosas, y de acuerdo con lo argumentado por la denunciante, que indica: *“Que el viernes 02 de noviembre del 2018, el Banco Promerica, mediante, el correo electrónico institucional de Arianna Daniela Gamboa Castro, [VALOR 2]@promerica.fi.cr, quien **REVELÓ INFORMACIÓN SOBRE MI SITUACIÓN FINANCIERA**, enviando a más de 100 direcciones de correo electrónico, que mi expediente ingresó al Departamento de cobro Administrativo de Banco Promerica por el nivel de mora alcanzado en mi tarjeta de crédito”*; se puede evidenciar que efectivamente se están utilizando datos personales sin el consentimiento del titular, violentando el principio de calidad de la información, contemplado en el artículo 6 de Ley 8968, el cual indica que solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal, para su tratamiento automatizado o manual cuando tales datos sean actuales, veraces exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. Asimismo, al enviar de forma masiva un correo electrónico, por parte del Banco Promerica como consta a folios 10 al 11, se contraviene lo establecido en el artículo 9 inciso 1 y 4 de la Ley 8968, dado que se da una evidente violación al derecho de la autodeterminación informativa, el principio de calidad de la información y el principio del consentimiento informado, los cuales ya fueron desarrollados. Dar tratamiento de datos personales implica que se cuente con las medidas y regulaciones necesarias para el resguardo de los datos personales y no se llegue a vulneraciones como las ocurridas en el presente caso. Por otra parte, es responsabilidad de quienes realizan tratamiento de datos, llámese responsable o encargado de la base de datos, conocer y aplicar en el manejo de datos personales los principios establecidos en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en sus artículos 10, 11 y 12, que señalan: *“**Artículo 10.- Seguridad de los datos.** El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley. Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada. No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas. Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos.”* *“**Artículo 11.- Deber de confidencialidad.** La persona responsable y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales están obligadas al secreto profesional o funcional,*



*aun después de finalizada su relación con la base de datos. La persona obligada podrá ser relevado del deber de secreto por decisión judicial en lo estrictamente necesario y dentro de la causa que conoce.”*  
**“Artículo 12.- Protocolos de actuación.** *Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley..”* (Subrayado y resaltado no es del original). Los aspectos antes citados, son de indispensable cumplimiento por aquellas empresas que realizan tratamiento de datos personales; en un escenario ideal no debería de presentarse usos no autorizados de datos personales, menos aún si no se tiene claridad de su actualidad, veracidad, exactitud o inadecuación al fin, ya que es el responsable de las bases de datos a quien corresponde adecuar sus bases al cumplimiento de la ley. Así las cosas y visto lo anterior, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa y acoger la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar efectivamente que Banco Promerica S.A., no dio un adecuado uso a los datos personales, al no contar con el consentimiento informado de la denunciante y el haberse usado dicha información para un fin distinto al consentido por la señora [NOMBRE 1]. Así mismo, es menester llamar de atención a esta empresa para que se cumpla con la aplicación de los principios y prerrogativas que establece la ley N° 8968, revisando las políticas que se utilizan en su base de datos para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de sus clientes, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 4, 5, 6, 9,16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

**1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **Banco Promerica S.A.**, debiendo en lo sucesivo abstenerse de realizar prácticas como las denunciadas, tanto en detrimento de los derechos de la aquí denunciante, como de cualquier otro titular de datos personales, que consten en sus bases de datos.

**2-** De conformidad con la Ley No. 8968, contra este acto procede el Recursos de Reconsideración mismo que deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, de la presente notificación. **NOTIFIQUESE.**

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