



EXPEDIENTE: 020-02-2020-DE

RESOLUCIÓN N° 343-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 13:00 horas del

06 de setiembre de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **BANCO PROMÉRICA DE COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 14 de enero de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra Banco Promérica, donde indica que llaman al número [NÚMERO 1], para ofrecer servicios y para “acosar y hostigar”. (Visible a folio 01 al 09 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°079-2020, de las 11:10 horas del 02 de marzo de 2020, se le previno al denunciante demostrar mediante documento idóneo que es el titular del medio al que se están enviando mensajes de cobro, dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 04 de marzo de 2020. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N°291-2020, de las 13:35 horas del 25 de mayo de 2020 se archiva el presente Procedimiento de Protección de Derechos por el incumplimiento a la prevención realizada. Dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 27 de mayo de 2020. (Visible a folios 10 y 11 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 27 de mayo el señor [NOMBRE 1], remite un correo electrónico indicando que si cumplió en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° 079-2020, y aporta prueba de ello. (Visible a folios 12 al 14 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante resolución N°348-2020, de las 10:06 horas del 11 de junio de 2020, se revoca la resolución N°291-2020, supra indicada y se ordena continuar con el Procedimiento de Protección de Derechos. (Visible a folios 15 y 16 del Expediente Administrativo).
6. Que mediante resolución N°388-2020, de las 07:15 horas del 06 de julio de 2020, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo en relación a las faltas que se les atribuyen en grado de presunción. (Visible a folios 18 y 19 del Expediente Administrativo).
7. Que, mediante documento remitido a esta Agencia, en fecha 01 de setiembre de 2020, el señor [NOMBRE 2], en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **Banco Promérica de Costa Rica S.A.**, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°388-2020 supra citada. (Visible a folios 22 al 28 del Expediente Administrativo).
8. 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 06 de febrero de 2018, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra Banco Promérica, donde indica que llaman al número [NÚMERO 1], para ofrecer servicios y para “acosar y hostigar”. (Visible a folio 01 al 09 del Expediente Administrativo).

2- Que el número [NÚMERO 1] pertenece al señor [NOMBRE 1]. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como tales: Que Banco Promerica realizara llamadas constantes al número [NÚMERO 1].

1- Que la hija menor de edad del señor [NOMBRE 1] utilice el número [NÚMERO 1].

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega el denunciante que su hija menor de edad ha estado recibiendo constantes llamadas de parte del Banco Promérica, y que ni él ni su esposa tienen ningún tipo de relación comercial con el Banco denunciado, razón por lo cual no debería el banco tener en su base de datos su número de teléfono. Indica, además: “(...) solicite (sic) al banco decir de qué base de datos obtuvieron este número, la respuesta ha sido nula por meses, verbalmente del número telefónico [NÚMERO 2] indican, no sabemos la base de datos de donde se toman los números, trataremos de que este número no reciba llamadas”. Manifiesta su molestia, de que a pesar de que ha realizado intentos de que resuelvan su disconformidad, el Banco no le ha dado una respuesta satisfactoria. Por su parte, el Banco Promerica en su informe manifiesta que rechaza los hechos ya que indica que no es cierto que hayan realizado las llamadas telefónicas de cobro, ni de ningún tipo a una persona menor de edad, ni al señor [NOMBRE 1], destacan que dentro de sus bases de datos no existen registros de personas menores de edad, ni existe registro alguno del número [NÚMERO 1]: “(...) No existe en la base de datos de **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA** números de contacto del señor [NOMBRE 1], ni de familiares para realizar cobros ni ofertas de servicios.- (...)” En vista de que el informe que ha sido rendido por Banco Promerica tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias:** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (resaltado no es del original). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 indica: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Resaltado no es del original), se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que el denunciado no tiene ningún dato del señor [NOMBRE 1], o de su



familia. Del análisis de los autos, se observa que la prueba aportada por el señor [NOMBRE 1] no resulta suficiente para atribuirle responsabilidad por los hechos denunciados al Banco Promerica, ya que no se ha aportado documentación suficiente que logre demostrar de forma fehaciente que se hayan realizado llamadas al número [NÚMERO 1], con el fin de ofrecer sus servicios o bien realizar algún tipo de gestión de cobro. Tómese en cuenta que la carga de la prueba recae sobre quien alega los hechos, o los contradice, como bien lo ha señalado el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señalando: “(...). **En este sentido, se aplica el artículo 317 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: "La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor".** Sobre la carga de la prueba se ha dicho en alguna otra oportunidad, que: “..., en orden a lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil: “(...) La carga de la prueba no supone, pues, ningún derecho del adversario, sino un imperativo del propio interés de cada litigante; es una circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que ha de probar, pierde el pleito. Puede quitarse esta carga de encima, probando, es decir, acreditando la verdad de los hechos que la Ley señala. Y esto no crea, evidentemente, un derecho en el adversario, como si una situación jurídica personal atinente a cada parte; el gravamen de no restar creencia a las afirmaciones que era menester probar y no se probaron. Como en el antiguo dístico, es lo mismo no probar que no existir (...)”. (Voto número 262 de las nueve horas cuarenta minutos del diecisiete de junio de mil novecientos noventa y cuatro, del Tribunal Superior Segundo Civil, Sección Primera). (resaltado no es del original). (...). De conformidad con lo anterior, la mera invocación de la parte no es suficiente, si no existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan. En razón de lo anterior, al no haber las condiciones objetivas para que proceda lo pedido, ni prueba de lo afirmado, procede rechazar la demanda de la actora, habida cuenta que su deber de aportar la prueba necesaria, útil y pertinente que demostrara fehacientemente estas circunstancias. Como se ha indicado *ut supra*, el deber probatorio (que deriva de lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil supletorio y los numerales 58 inciso f, 82 y 85 del CPCA) obliga a demostrar lo afirmado. Puesto que esta exigencia no se ha visto satisfecha en este caso, no hay posibilidad de acoger lo pedido.” (Subrayado no es del original). Así mismo la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298: “**Artículo 293.-** 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes. **Artículo 298.-** 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”. Así las cosas, siendo que el señor [NOMBRE 1] no logra acreditar, mediante prueba idónea, que efectivamente Banco Promerica realizara llamadas al número [NÚMERO 1], o que en sus bases de datos se realice tratamiento de datos personales suyos o de sus familiares, debe esta Agencia, con efecto lo hace, declarar sin lugar la denuncia presentada, dado que no se ha logrado comprobar que se esté ante un uso ilegítimo de datos personales.



POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 58 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A.**
2. Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá ser presentado en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE. -**

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