



EXPEDIENTE: 074-04-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 136-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 15:30 horas del 01 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **BANCO DAVIVIENDA**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 23 de abril de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia en contra **BANCO DAVIVIENDA**, cuya pretensión es: “*Supresión de los datos personales, indemnización por violación a la privacidad y secreto bancario, cese de operación entre Banco Davivienda y [NOMBRE 1]*” (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **316-2019** de las 13:22 horas del 19 de agosto de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra Banco Davivienda. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°**116-2020**, de las 14:35 horas del 10 de marzo de 2020, se ordena el traslado de cargos a Banco Davivienda, a fin de que brinden el informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (visible a folio 09 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 18 de mayo de 2020, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de Banco Davivienda contesta el traslado de cargos de forma extemporánea, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución N°**116-2020** supra citada. (Visible a folios 12 al 17 del Expediente Administrativo).
- 5- 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, se tienen como hechos probados:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 23 de abril de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia en contra **BANCO DAVIVIENDA**, cuya pretensión es: “*Supresión de los datos personales, indemnización por violación a la privacidad y secreto bancario, cese de operación entre Banco Davivienda y [NOMBRE 1]*” (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que Banco Davivienda S.A., no ha transferido datos personales de los familiares o de antiguos patronos del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en las bases de datos de Banco Davivienda S.A. no constan datos de terceros ajenos a la deuda del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:



- 1- Que Banco Davivienda S.A. haya contactado a terceras personas vía telefónica para realizar gestión de cobro.
- 2- Que los correos aportados como prueba por el señor [NOMBRE 1] hayan sido remitidos a terceras personas, por cuanto no se observa en los mismos el remitente ni el destinatario de los mencionados correos.

III.SOBRE EL FONDO: Señala el denunciante que en el año 2016 solicitó un préstamo a Banco Davivienda, el cuál en cierto tiempo dejó de cancelar, por lo que comenzó a ser contactado por la empresa Cobros y Más quienes realizaban gestión de cobro de la mencionada deuda. Manifiesta que esta entidad, a nombre de Davivienda S.A., se han contactado con terceras personas, realizado llamadas y enviado correos electrónicos a su antiguo lugar de trabajo con el fin de ubicarle para realizar la gestión de cobro correspondiente. Por su parte Banco Davivienda S.A., no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 06 de mayo de 2020, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica: *“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). Debe entenderse de que se aplicará de esta manera siempre y cuando exista prueba suficiente aportada por el denunciante, dentro del Expediente Administrativo para demostrar los hechos denunciados. Asimismo, el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública señala: *“En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.”*. En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por el denunciado. Indica esta que quien realizó todas las acciones cobratorias ha sido Cobros Más y M y F S.A., que además cambió su razón social por Bufete Solem posteriormente. Señala que no es propiamente Banco Davivienda S.A. quien realiza estas gestiones de cobro, si no que las mencionadas empresas prestan un servicio al Banco de dar seguimiento de pagos a su cartera de crédito. Además alega que el Banco no tiene registrado en sus bases de datos los teléfonos o correos electrónicos de las terceras personas relacionadas a la cuenta del señor [NOMBRE 1], por lo tanto, niega lo dicho por el denunciante en lo referente a que el Banco le hubiese facilitado a esta empresa los datos personales de las terceras personas: *“(…) no puede Davivienda hacer entrega o facilitar información de algo con que no cuenta ni que tiene registrado en sus bases. (...)”*. Revisada la prueba aportada por el señor [NOMBRE 1], se desprende que la misma no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad al denunciado, ya que no se evidencia que se haya hecho un tratamiento ilegítimo de los datos personales del denunciante, siendo que en los correos que aporta el denunciante como prueba no se logra observar el remitente ni el destinatario de los mismos. Además, en la captura de pantalla del mensaje de texto cobratorio no se logra determinar si el mismo ha sido remitido al señor [NOMBRE 1] en su condición de deudor o bien si ha



sido remitido a un tercero. El reglamento a la Ley No. 8968 indica claramente, en su artículo 67, lo siguiente: “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; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.” (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: “**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.”. En ese sentido, es claro que quien alegue determinado hecho debe de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma irrefutable, que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley Mo. 8968, efectivamente se ha dado. Del estudio de los autos, no se logra demostrar que haya existido una vulneración al derecho de autodeterminación informativa del denunciante, el cual es reconocido por el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: “**Artículo 12. Autodeterminación informativa.** Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”(Resaltado no es del original). Aunado a lo anterior, siendo que el informe que ha sido rendido por Banco Davivienda S.A, 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 hechos probados que Banco Davivienda S.A., no ha transferido datos personales de los familiares o de antiguos patronos del señor [NOMBRE 1] a terceros, y que en las bases de datos de Banco Davivienda S.A. no constan datos personales de terceros ajenos a la deuda del denunciante. Por lo anteriormente expuesto, no queda demostrado que Banco Davivienda haya incurrido en alguna de las conductas denunciadas. Por todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, y 59 del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara **SIN LUGAR** la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **BANCO DAVIVIENDA**.
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE.**

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

alm