



**EXPEDIENTE: 215-10-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 170-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.**  
San José a las 16:05 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **SCOTIABANK**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de octubre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK**, en la cual alega que ha estado recibiendo llamadas y mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada, sin contar con su autorización, tratando de localizar a (**NOMBRE 2**) e indica que no tiene ni ha tenido una obligación con la empresa mencionada, por lo que solicita como pretensión: *“Que a él (sic) a la financiera, subsidiaria y respectivos bufetes de cobro eliminen de inmediato cualquier número de teléfono, correo o medio de contacto, ya que no tengo ningún tipo de relación con Scotiabank.”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **021-2020** de las 09:55 horas del 15 de enero del 2020, se admite la denuncia y ordena el traslado de cargos a **SCOTIABANK**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Siendo la empresa debidamente notificada el 29 de enero de 2020. (Visible a folios 06 al 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante documento recibido por correo electrónico el 31 de enero de 2020, **SCOTIABANK** responde el traslado de cargos, según lo requerido en la resolución 021-2020. (Visible a folios 09 al 15 del Expediente Administrativo).
- 4- 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, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de octubre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK**, alegando que ha estado recibiendo llamadas y mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada e indica que no tiene ni ha tenido una obligación con la empresa mencionada. (Visible a folios 01 al 05 del expediente administrativo)
- 2- Que se recibió respuesta por parte de la denunciada **SCOTIABANK** en fecha 31 de enero de 2020, en la cual se indica: *“(…) basada en la solicitud expresa del señor (NOMBRE 1), procedió (sic) con la supresión del número de teléfono celular (teléfono 1) ligado a la cuenta de nuestra cliente (Nombre 2) quien, según manifestación expresa del señor (NOMBRE 1), no tiene ninguna relación con él o sus familiares. (...)”*.

### **II. HECHOS NO PROBADOS:**

- 1- Que **SCOTIABANK**, le enviara información de la señora (**NOMBRE 2**).



**III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia lo siguiente: “1. Me llaman para tratar de localizar a (Nombre 2). 2. Me envían mensajes de texto para tratar de localizar a (**NOMBRE 2**). 3. No tengo ningún tipo de relación comercial con Scotiabank. 4. No he dado mi consentimiento para que me contacten ni he dado mis datos para ello.”. Por su parte SCOTIABANK indica en su informe: “(...) basada en la solicitud expresa del señor (**NOMBRE 1**), procedió (sic) con la supresión del número de teléfono celular (teléfono 1) ligado a la cuenta de nuestra cliente (**NOMBRE 2**) quien, según manifestación expresa del señor (**NOMBRE 1**), no tiene ninguna relación con él o sus familiares. (...)”. En virtud de que el informe que ha sido rendido por **SCOTIABANK** 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). Asimismo, el reglamento a la citada ley, 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.” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que, 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 procedió a suprimir el número de celular del denunciante, dando por satisfecha la pretensión del mismo. Por otra parte, analizando el escrito de denuncia aportado por el denunciante, se observa que presenta como prueba un listado de llamadas entrantes y salientes, del cual no se logra desprender cuales llamadas son realizadas por **SCOTIABANK**, y en ningún momento ha indicado de qué número le realizan las llamadas, así como tampoco se observa documento que demuestre que le hayan enviado mensajes con información de la señora (Nombre 2); por lo que se le apercibe al denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente en su artículo 68, lo siguiente: “**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; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.” (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original). De igual manera, la Ley No. 6227, 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.”. No obstante lo anterior, es de relevancia indicar a **SCOTIABANK** que, aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales, en razón de su actividad comercial deben de respetar el derecho a la autodeterminación informativa y como es en el caso que nos ocupa, contar con el consentimiento informado del titular de los datos personales para hacer uso de ellos, sobre este hecho



la Ley No. 8968 en su artículo 5 párrafo segundo, es claro al indicar que el consentimiento informado del titular es requerido a la hora de realizar tratamiento de datos personales, mismo que indica textualmente: “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado:** (...) **2.- Otorgamiento del consentimiento.** *Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. (...)*”. Por lo que se hace la respectiva advertencia al denunciado para que, en el tratamiento de los datos personales se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de los datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N° 8968. Por todo lo antes expuesto, siendo que la misma empresa denunciada indica en su informe que consta a folio 11 del expediente, que se procedió con la eliminación del número de teléfono objeto de este procedimiento de su base datos, se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante, debiendo en lo sucesivo la empresa denunciada, abstenerse de utilizar cualquier medio de contacto del denunciante.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16, 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**), contra **SCOTIABANK**, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, en un plazo de tres días hábiles, a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -

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

\*Jcg