



**EXPEDIENTE: 036-03-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 280-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 12:00 horas del 28 de junio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito enviado mediante correo electrónico del 25 de enero de 2019, por el Departamento de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**, alegando que desde el año 2017 viene recibiendo correos no solicitados sobre promociones que ofrece Scotiabank, sin haber sido cliente anteriormente ni haber autorizado el envío de misivas comerciales a su correo electrónico, que ha solicitado al banco en múltiples ocasiones externando su disconformidad, por medio de servicio al cliente, quienes le han indicado su compromiso de dar de baja a sus datos (marzo 2018), pero esto no ha sucedido y le continúan enviando correos de este tipo, razón por la cual solicita que no le envíen más información de este tipo y se eliminen sus datos personales de la base de datos de la denunciada. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. 084-2019 de las 08:20 horas del 13 de marzo de 2019, se emite el acto de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de resolución No. 148-2019 de las 14:56 horas del 01 de abril de 2019, se ordena el traslado de cargos a la entidad denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 10 de abril de 2019. (Visible a folios 13 al 15 del Expediente Administrativo).
4. Que la denunciada presentó, en fecha 22 de abril de 2019, en tiempo y forma, escrito suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado y Sub Gerente y Director Regional Legal de Scotiabank de Costa Rica, mediante el cual emite el informe solicitado en la resolución antes dicha. (Visible a folios 16 al 18 del Expediente Administrativo).
5. Que a través de correo electrónico recibido en esta Agencia el 22 de noviembre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), aporta nuevos elementos de prueba, para mejor resolver. (Visible a folios 19 al 21 del Expediente Administrativo).
6. 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 en fechas 21 de julio de 2017 y 09 de mayo de 2018, Scotiabank Transformándose envió correos electrónicos al denunciante, ofreciendo sus productos y servicios. (Visible a folios 07 y 10 del Expediente Administrativo).
2. Que, en marzo de 2018, el denunciante solicitó tanto a Scotiabank de Costa Rica como a Scotiabank Transformándose, que no le enviaran más información, cuya respuesta fue recibida mediante correo electrónico del 28 de marzo de 2018. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).
3. Que en fechas 11 de diciembre de 2018 y 07 de mayo de 2019, Scotiabank de Costa Rica envió correos electrónicos al denunciante, ofreciendo sus productos y servicios. (Visible a folios 08, 17 frente y vuelto y 20 frente y vuelto del Expediente Administrativo).

**II.- HECHOS NO PROBADOS:** De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

1. Que la Scotiabank de Costa Rica cuente con el consentimiento informado del denunciante para hacer uso de sus datos personales y enviar información relacionada con sus productos y servicios.

**III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**), en su denuncia en contra de **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**, en resumen que desde el año 2017 viene recibiendo correos no solicitados sobre promociones que ofrece Scotiabank, sin ser cliente anteriormente ni haber autorizado el envío de misivas comerciales a su correo electrónico, que ha solicitado al banco en múltiples ocasiones externando su disconformidad, por medio de servicio al cliente, quienes le han indicado su compromiso de dar de baja a sus datos (marzo 2018), pero esto no ha sucedido y le continúan enviando correos de este tipo, razón por la cual, solicita que no le envíen más información de este tipo y se eliminen sus datos personales de la base de datos de la denunciada. Por su parte la denunciada representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado y Sub Gerente y Director Regional Legal de Scotiabank de Costa Rica S.A., señala en el informe solicitado, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“(...) Según los documentos enviados por el señor (**NOMBRE 1**), recibió un correo en el mes de julio de 2017, y otro en marzo de 2018, ambos provenientes de Scotiabank Transformándose. El correo enviado en diciembre de 2018, fue de parte de Scotiabank de Costa Rica S.A. De lo anterior, cabe aclarar que antes de julio de 2018 “Scotiabank Transformándose” y “Scotiabank de Costa Rica S.A.” eran dos entidades distintas, con sistemas y procesos diferenciados, en donde cada uno de los bancos contaba con su representación, contabilidad, departamentos y áreas individuales. Adicionalmente, en marzo de 2018, señor (**NOMBRE 1**) se comunicó con el área de Servicio al Cliente de Scotiabank de Costa Rica S.A., solicitando que no le enviarán (sic) información, no obstante, se le indicó que debía comunicarse con el Centro de Contacto de Scotiabank Transformándose, debido a que eran dos bancos diferentes y por ende no se compartían*



información sobre clientes. Sin embargo, el área de Servicio al Cliente le transmitió al Centro de Contacto de Scotiabank Transformándose lo solicitado por el señor (**NOMBRE 1**), para que procedieran como corresponde. En julio de 2018, se lleva a cabo la integración de los bancos Scotiabank Transformándose (Antiguo Citibank) y Scotiabank de Costa Rica S.A., de tal manera que la información obtenida provino de Scotiabank Transformándose. El correo que el señor (**NOMBRE 1**) recibió de parte de Scotiabank de Costa Rica S.A. en diciembre de 2018, ha sido el único contacto que se le envió de parte nuestra organización. Importante hacer referencia que, al 22 de abril del presente año, el señor (**NOMBRE 1**) no se encuentra registrado en nuestras bases de datos, y a la vez nos hemos asegurado de marcar su nombre e información para que nos (sic) sea contactado por ningún ejecutivo del banco para fines comerciales. Actualmente, no es posible generar acciones correctivas para la ejecución de procesos por parte de Scotiabank Transformándose, debido a que legalmente la razón social dejó de operar en el país. (...). Del análisis de los autos, se logra comprobar que, efectivamente en fechas 21 de julio de 2017 y 09 de mayo de 2018, Scotiabank Transformándose envió correos electrónicos al denunciante, ofreciendo sus productos y servicios y que, en marzo de 2018, el denunciante solicitó tanto a Scotiabank de Costa Rica como a Scotiabank Transformándose, que no le enviaran más información, cuya respuesta fue recibida mediante correo electrónico del 28 de marzo de 2018, en donde la señora (**NOMBRE 3**), representante de servicio al cliente de Scotiabank de Costa Rica, le manifiesta que han escalado su solicitud a Scotiabank Transformándose, ya que no contaban con sus datos personales dentro de sus sistemas. No obstante lo anterior, en fechas 11 de diciembre de 2018 y 07 de mayo de 2019, Scotiabank de Costa Rica envió correos electrónicos al denunciante, ofreciendo sus productos y servicios, dejando de lado la solicitud expresa realizada por éste de que no le enviaran más información comercial y, evidenciándose así el mal uso de sus datos personales; por lo tanto, en el caso que nos ocupa, evidentemente se infringe el principio del consentimiento informado del denunciante, por parte de la entidad denunciada, reconocido en el inciso 2, artículo 5 del Reglamento a la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa indica: “**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. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), ya que no cabe duda de que el denunciante no ha brindado su consentimiento informado para recibir información de ningún por parte de Scotiabank de Costa Rica, y que pese a haber solicitado expresamente no recibir más información, y ser del conocimiento de la denunciada, posteriormente se envió información comercial sobre sus productos y servicios. Asimismo, tal actuación se contrapone a lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 7 de la Ley No. 8968, que a la letra dispone: “**Artículo 7.- Derechos que le asisten a la persona (...) 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. (...)" (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Por otra parte, se hace ver a Scotiabank de Costa Rica S.A., que según la prueba aportada en fecha 22 de noviembre de 2019, por el señor (NOMBRE 1), la cual consta en autos, se logra demostrar que ha sido contactado una vez más en mayo de 2019, tal como se mencionó supra, por lo que, el informe presentado por la parte denunciada falta a la verdad, ya que en el mismo se indica que no se cuenta con los datos personales del denunciante dentro de sus bases de datos y que se han asegurado de marcar su nombre e información personal para que no fuera contactado por ningún ejecutivo del banco para fines comerciales, sin embargo, esto no es cierto, ya que la prueba para mejor resolver aportada por el denunciante desvirtúa este hecho. Al tener dicho informe el carácter de declaración jurada, según lo establecido mediante el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero: "**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. (...)" (Lo subrayado y destacado no corresponde al original), en concordancia con el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: "**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. (...)" (Lo subrayado y destacado no corresponde al original), esta Agencia testimoniará piezas del presente expediente ante el Ministerio Público, esto basado en el artículo 318 del Código Penal, por el delito de perjurio, el cual dispone: "**Artículo 318.-Se impondrá prisión de tres meses a dos años al que faltare a la verdad cuando la ley le impone bajo juramento o declaración jurada, la obligación de decirla con relación a hechos propios.**" (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Lo anterior, conforme a las atribuciones de esta Agencia, señaladas en el artículo 16 inciso g) de la Ley No. 8968, que señala: "**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: (...) g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. (...)" (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). 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 sus principios, declarar con lugar la denuncia interpuesta, por lo que se le ordena a Scotiabank de Costa Rica S.A., realizar la eliminación definitiva de los datos personales del denunciante de sus bases de datos, y en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en este tipo de acciones, y asegurarse de que dentro de sus bases de datos, se cuente con el consentimiento informado



de los titulares de los datos personales, para toda gestión que se realice por parte de sus colaboradores, así como que se apliquen las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales de sus clientes, para garantizar los derechos y garantías de éstos, y de los ciudadanos en general.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por el denunciante (**NOMBRE 1**) contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**
2. Se ordena a Scotiabank de Costa Rica S.A., realizar la eliminación definitiva de los datos personales del denunciante de sus bases de datos.
3. Se ordena testimoniar piezas del presente Procedimiento de Protección de Derechos al Ministerio Público, para lo correspondiente, vistas las inconsistencias de la documentación que consta en autos, con lo expresado en el informe rendido por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado y Sub Gerente y Director Regional Legal de Scotiabank de Costa Rica S.A., bajo fe de juramento.
4. Se insta a Scotiabank de Costa Rica S.A., en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en este tipo de acciones, y asegurarse de que, dentro de sus bases de datos, se cuente con el consentimiento informado de los titulares de los datos personales, para toda gestión que se realice por parte de sus colaboradores, así como que se apliquen las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales de sus clientes, para garantizar los derechos y garantías de éstos, y de los ciudadanos en general.
5. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que podrá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** –

**Licda. Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García

Revisado por: Licda. Karla Quesada Rodríguez