



EXPEDIENTE: 040-03-2019-DEN

RESOLUCION N° 324-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:45 horas del 26 de julio 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 correo electrónico enviado a esta Agencia, en fecha 04 de febrero de 2019, el Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, traslada denuncia presentada por el señor (**NOMBRE 1**) contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**, en la cual alega que desde hace varios meses lo han contactado al número (**NÚMERO 1**) registrado a su nombre por parte del Departamento de Cobros de Scotiabank, que en dichas llamadas le indican que necesitan comunicarse con el señor (**NOMBRE 2**). Que le ha indicado al citado banco que no tiene relación alguna con ese señor y ha solicitado que borren dicho número de sus sistemas, pero esto no ha sucedido, por tal motivo solicita la intervención de esta Agencia para obtener solución a dicha situación. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **089-2019** de las 08:20 horas del 15 de marzo de 2019, se emite el acto de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución No. **164-2019** de las 13:50 horas del 05 de abril de 2019, se inicia el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a la 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, a través de correo electrónico recibido en esta Agencia, en fecha 22 de abril de 2019, el señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Sub Gerente y Director Regional Legal de Scotiabank de Costa Rica S.A., remite en tiempo y forma, el informe requerido mediante la resolución mencionada supra. (Visible a folios 16 al 20 del Expediente Administrativo).
5. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, 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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que Scotiabank de Costa Rica S.A., tenía registrado el número (**NÚMERO 1**) del señor (**NOMBRE 2**) dentro de su base de datos, ligado a la cuenta del señor (**NOMBRE 1**). (Visible a folios 04 vuelto, 06 frente y vuelto y 17 del Expediente Administrativo).



- 2- Que el señor (**NOMBRE 1**) solicitó en diferentes ocasiones a Scotiabank la supresión de sus datos personales de su base de datos. (Visible a folios 04 al 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que una vez que el citado Banco tuvo conocimiento de la situación de la presente denuncia, procedió con la eliminación del número telefónico del denunciante de su base de datos. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega en su escrito de denuncia el señor (**NOMBRE 1**) que desde hace varios meses lo han contactado al número (**NÚMERO 1**) registrado a su nombre por parte del Departamento de Cobros de Scotiabank, que en dichas llamadas le indican que necesitan comunicarse con el señor (**NOMBRE 2**). Que le ha indicado al citado banco que no tiene relación alguna con ese señor y ha solicitado que borren dicho número de sus sistemas, pero esto no ha sucedido, por tal motivo solicita la intervención de esta Agencia para obtener solución a dicha situación. Por su parte, el señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Sub Gerente y Director Regional Legal de Scotiabank de Costa Rica S.A., señala en su informe que, conforme lo dispuesto en la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales y su Reglamento, y a la solicitud expresa del denunciante, se procedió con la supresión del número de teléfono (**NÚMERO 1**) ligado a la cuenta del cliente (**NOMBRE 2**), quien no tiene relación alguna con el denunciante ni con sus familiares, lo cual demuestra mediante correo electrónico de fecha 10 de abril de 2019, que se adjunta, en el cual el señor (**NOMBRE 1**) confirma la atención y cumplimiento de su solicitud a cabalidad por parte de la entidad denunciada. Del análisis de las pruebas que constan en autos, se observa que efectivamente Scotiabank de Costa Rica S.A., tenía registrado el número (**NÚMERO 1**) perteneciente al señor (**NOMBRE 2**) dentro de su base de datos, ligado a la cuenta del señor (**NOMBRE 1**), tal y como lo acepta el mismo representante de la denunciada en su informe. Asimismo, se demuestra que el denunciante solicitó en diferentes ocasiones a Scotiabank la supresión de su número telefónico de su base de datos, según los correos electrónicos aportados por él mismo, sin que su solicitud fuese atendida, sino hasta el momento en que se hace traslado de la presente denuncia a la denunciada. Al respecto, se evidencia que efectivamente existió un mal uso y tratamiento de datos personales, entendiéndose tratamiento como: *“cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.”*, según la definición contenida en el inciso i) del artículo 3 de la Ley No. 8968. Tal actuación ilegítima consistió específicamente en utilizar el número de teléfono del denunciante para realizar gestión de cobro de una deuda de un tercero. Se reitera a Scotiabank de Costa Rica S.A., que toda gestión tendiente al cobro, únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios personales autorizados por éste, por lo que se le insta, en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en este tipo de acciones contrarias a la ley. Por otra parte, la acción de no atender las solicitudes de supresión de datos personales



gestionadas en diferentes ocasiones por el denunciante, contraviene lo dispuesto en los artículos 18 y 25 del Reglamento a la Ley No. 8968, que a la letra indican: “**Artículo 18. De las solicitudes del titular hacia el responsable.** El responsable, deberá dar trámite a toda solicitud para el ejercicio de los derechos personales del titular. El plazo para que se atienda la solicitud será de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente en que la misma haya sido recibida por el responsable, en cuyo caso éste anotará en el acuse de recibo que entregue al titular, la correspondiente fecha de recepción. (...) (...) **Artículo 25. Derecho de supresión o eliminación.** El titular podrá solicitar en cualquier momento al responsable, la supresión o eliminación total o parcial de los datos personales del titular, de manera definitiva.”. Se hace un llamado de atención a esta empresa, toda vez que son recurrentes las denuncias que recibe esta Agencia, por parte de los ciudadanos, por vulneración a sus derechos, por lo que se le insta a emplear y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales de sus clientes y de los ciudadanos en general. Finalmente, se tiene como un hecho cierto que, según lo manifestado por la denunciada en su informe, una vez que Scotiabank tuvo conocimiento de la situación de la presente denuncia, procedió con la supresión de los datos personales del denunciante de su base de datos, lo cual además, se demuestra mediante el correo electrónico de fecha 10 de abril de 2019, que consta al folio 18 del expediente administrativo, en el que el señor (**NOMBRE 1**), manifiesta su satisfacción en cuanto a la atención de su solicitud. En virtud de que, el informe rendido por Scotiabank de Costa Rica S.A., tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, 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.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Así como en el numeral 67 del reglamento a la Ley citada supra, el cual 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 subrayado y destacado no corresponde al original), se tiene que los hechos en él consignados son reales, por tal motivo, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que Scotiabank de Costa Rica S.A., procedió a eliminar los datos personales del denunciante de su base de datos. Así las cosas, se declara con lugar la denuncia incoada, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.

POR TANTO:

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

1. Se declara con lugar la denuncia presentada por (**NOMBRE 1**) contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ



2. Se reitera a Scotiabank de Costa Rica S.A., que toda gestión tendiente al cobro, únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios personales autorizados por éste, por lo que se le insta, en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en este tipo de acciones contrarias a la ley. Además, se le insta a emplear y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales de sus clientes y de los ciudadanos en general.
3. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

Máster Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez