



EXPEDIENTE: 120-07-2020-DEN

RESOLUCIÓN N°368-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:45 horas del 03 de agosto de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO DAVIVIENDA**. –

RESULTANDO

- 1- Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 15 de mayo de 2020, suscrito por la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **BANCO DAVIVIENDA** donde manifiesta que el denunciado ha estado contactando a terceras personas en razón de su deuda. (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo).
- 2- Que, mediante resolución N°**433-2020** de las 13:40 horas del 19 de agosto de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se le notificó al denunciado en fecha 27 de agosto de 2020. (Visible a folios 12 y 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en 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 Davivienda (Costa Rica) S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**433-2020** supra indicada. (Visible a folios 15 al 20 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 queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:
 - 1- Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 15 de mayo de 2020, suscrito por la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **BANCO DAVIVIENDA** donde manifiesta que el denunciado ha estado contactando a terceras personas en razón de su deuda. (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo).
 - 2- Que la señora **[NOMBRE 1]** posee una relación comercial con Banco Davivienda. (Visible a folios 09 y 16 del Expediente Administrativo).
 - 3- Que la señora **[NOMBRE 1]** ha aportado como medio de contacto los números telefónicos **[NÚMERO 1]**, **[NÚMERO 2]**, **[NÚMERO 3]**. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).



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

- 1- La titularidad de los números telefónicos [NÚMERO 1], [NÚMERO 2], [NÚMERO 3].
- 2- Si el número telefónico al que han intentado contactar a la señora [NOMBRE 1] no es de su titularidad.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que el lunes 11 de mayo de 2020 sus padres recibieron llamadas a su casa de habitación, en razón de su deuda con Banco Davivienda, de parte de una colaboradora de un outsourcing contratado por el denunciado llamado Resuelva Costa Rica.

Por su parte manifiesta Banco Davivienda en su informe que quien realiza las supuestas llamadas a familiares de la denunciante, no es el banco, sino una empresa denominada Resuelva Costa Rica, quien presta el servicio al banco de dar seguimiento de pagos a su cartera de crédito. Señala el denunciado que este hecho es aceptado por la denunciante ya que la misma refiere que es la mencionada compañía quien realizó las mencionadas llamadas. Expone que a la señora [NOMBRE 1] se le ha contactado únicamente a los números telefónicos que la misma facilitó inicialmente para este fin, donde se puede observar el número de teléfono de una casa de habitación, por lo que considera que el banco no ha violentado la normativa vigente de protección de datos personales.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende que la prueba aportada por la señora [NOMBRE 1] no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad al Banco Davivienda, ya que no se evidencia que se haya hecho un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la denunciante, siendo que las dos fotografías que aporta como prueba no logran por si mismas demostrar los hechos denunciados, además de que no ofrece prueba adicional para demostrar que la denunciante no es la titular del número telefónico al cual se han realizado las llamadas, ya que menciona que han llamado a la casa de habitación de sus padres, sin embargo no queda demostrado que el número telefónico de esa casa de habitación no le pertenezca. 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 No. 8968, efectivamente se ha dado. Del mismo estudio de los autos, no se logra demostrar que haya existido una vulneración al derecho de autodeterminación informativa de la 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, actualizada, 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).

Por otro lado, se indica a Banco Davivienda que la interpretación que ha realizado del artículo 40 del Reglamento a la Ley No. 8968 no es correcta, ya que la figura de proveedor de servicios se encuentra claramente definida mediante el artículo 2 inciso n) del mismo cuerpo normativo, el cual indica: “n) *Intermediario tecnológico o proveedor de servicios: Persona física o jurídica, pública o privada que brinde servicios de infraestructura, plataforma, software u otros servicios.*”, por lo anteriormente expuesto es claro que la figura de intermediario tecnológico o proveedor de servicios, es un concepto que debe entenderse como uno solo y no como excluyentes además siempre en referencia a temas de tecnología y no de servicios de otra índole, como lo sería en este caso de gestión de cobro, por lo que para realizar esta transferencia de datos personales a este tercero (Resolución Costa Rica), debe necesariamente contar con el consentimiento informado del titular de los datos personales.

Así las cosas, por todo lo anteriormente expuesto, no ha quedado debidamente demostrado que Banco Davivienda haya incurrido en alguna de las conductas denunciadas por la señora [NOMBRE 1]. Por todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **BANCO DAVIVIENDA**.



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

- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -

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