



**EXPEDIENTE: 177-09-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N°577-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 09:00 horas del 19 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA**.

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 24 de setiembre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA**, cuya pretensión es: “*De conformidad con la ley N°8968, artículo 28 solicito se condene a la parte actora sanciones previstas en dicha ley, por haberme negado información correspondiente*”. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **327-2020**, de las 12:01 horas del 05 de junio de 2020, se previno a la denunciante señalar una dirección física exacta para notificar al denunciado. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 10 de junio de 2020. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 16 de junio de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** remite un correo electrónico con el cual cumple efectivamente con lo prevenido mediante resolución N° **327-2020**. (Visible a folios 07 al 09 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **402-2020** de las 12:28 horas del 07 de julio de 2020, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA**, a efecto de que brinde el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 27 de agosto de 2020. (Visible a folios 12 y 15 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que, en fecha 01 de setiembre de 2020, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de Banco Promerica de Costa Rica S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución N°**402-2020** supra indicada. (Visible a folios 16 al 23 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 queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran como probados los siguientes hechos:

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 24 de setiembre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA**, cuya pretensión es: “*De conformidad con la ley N°8968, artículo 28 solicito se condene a la parte actora sanciones previstas en dicha ley, por haberme negado información correspondiente*”. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que la señora **[NOMBRE 1]** no es cliente del Banco Promerica de Costa Rica. (Visible a folios 20 del Expediente Administrativo).



- 3- Que dentro de las bases de datos del Banco Promerica de Costa Rica no constan datos personales de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 20 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Siendo que se carece de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

- 1- Que Banco Promerica de Costa Rica haya realizado llamadas a terceras personas intentando localizar a la señora [NOMBRE 1].
- 2- Que la señora [NOMBRE 1] haya presentado a dos sucursales del Banco Promerica de Costa Rica un formulario para ejercer el derecho de acceso a datos personales.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante en su escrito que es cliente de Banco Promerica desde hace un tiempo, indica que cuando dicho banco desea comunicarse con ella, pero no contesta, llaman a terceras personas para intentar localizarla, por esta razón procedió imprimir el formulario de acceso da base de datos y se dirigió al banco a solicitar cuales son los números de teléfono que tienen registrados para localizarla. Expone que el día 29 de agosto de 2019, se presentó a la sucursal del banco que está en Tibás dentro de la ferretería EPA, manifiesta que al entregar el formulario citado y que le sellaran el recibido el cajero del Banco que le atendió le dijo que no sabía qué hacer con el formulario, por lo que ese mismo día se dirigió a la sucursal de Promerica en Novacentro, sin embargo, el funcionario de plataforma le respondió de igual manera. Finaliza indicando que por los hechos citados denuncia al Banco Promerica por negarse en dos sucursales distintas a recibir la solicitud de acceso a bases de datos.

Por su parte señala el denunciado en su informe que; al momento de presentación de la denuncia la señora [NOMBRE 1] no es clienta del Banco, toda vez que el crédito que poseía la misma fue cedido a otra entidad, por esta razón no aparecen registros de la denunciante ni de sus medios de contacto en las bases de datos de Banco Promerica. Indica que no es cierto que el Banco haya contactado a personas cercanas a la denunciante, además resalta que no existe prueba dentro del expediente que demuestre este hecho. Reitera que no aporta la denunciante prueba alguna que permita acreditar su dicho en cuanto a la existencia de las gestiones que indica realizo frente al banco, ya que no consta ni siquiera un comprobante de atención en ventanilla que se entrega para toda gestión bancaria incluyendo las inconformidades. Por lo anteriormente expuesto, solicita se declare sin lugar el presente procedimiento.

Analizando el escrito de denuncia, de las pruebas aportadas por la denunciante no se desprende que el denunciado haya contactado a terceros o bien se haya negado a recibir la solicitud de acceso a datos personales de la señora [NOMBRE 1]. Por lo tanto, se ha de indicar a la 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 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales, señala expresamente, 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 Capitulo 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 tuvieran, 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.”. Por lo anteriormente expuesto, no queda plenamente demostrado que Banco Promerica haya realizado un tratamiento inadecuado de los datos personales de la señora [NOMBRE 1], por lo que no existe una vulneración al derecho de autodeterminación informativa del mismo, derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley No. 8968 el cual indica: **“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.”.

En vista de que el informe que ha sido rendido por Banco Promerica tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 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.” (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 la señora [NOMBRE 1] no es clienta del Banco Promerica de Costa Rica y que dentro de las bases de datos del Banco Promerica de Costa Rica no constan datos personales de la señora [NOMBRE 1], esto al momento de interposición de la denuncia.

Así las cosas, por todo lo anteriormente expuesto, siendo que no ha quedado demostrado que el denunciado haya vulnerado algún derecho que sea tutelado por la Ley No.8968, de la señora [NOMBRE 1], es que debe declararse sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.



**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 PROMERICA DE COSTA RICA.**
- 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**