



EXPEDIENTE: 208-10-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 608-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:00 horas del 03 de noviembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 28 de octubre de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL (en adelante BPDC)**. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **040-2020**, de las 12:50 horas del 21 de enero de 2020, se previno al denunciante demostrar mediante documento idóneo que es la titular del medio al que se están enviando los mensajes de cobro y señalar la dirección física exacta de quién está denunciando. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 13 de febrero de 2020. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 17 de febrero de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** remite una serie de documentación con la que pretende cumplir con la resolución N°**040-2020** citada. (Visible a folios 11 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°**088-2020** de las 08:20 horas del 09 de marzo de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 28 de abril de 2020. (visible a 14 y 16 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 04 de mayo de 2020 el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Especial Administrativo del BPDC contesta el traslado de cargos, en tiempo y forma cumpliendo así con lo prevenido mediante la Resolución N°**088-2020** citada. (Visible a folios 17 al 31 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:
 - 1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 28 de octubre de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL (en adelante BPDC)**. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que el señor **[NOMBRE 1]** poseía una operación de crédito en cobro judicial con el BPDC al momento de interposición de la denuncia. (Visible a folios 19 y 22 del Expediente Administrativo).



II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone el señor [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que el BPDC le acosa con llamadas y mensajes mortificantes con respecto al cobro de una supuesta deuda que le indicaron que poseía con ellos, a lo que les ha manifestado que por favor continúen con cualquier proceso que tengan que realizar, lo que a su parecer constituye una agresión en contra de sus datos personales y su derecho a la privacidad. Solicita que se le “obligue” al denunciado que brinde información clara, precisa y detallada de cuál es la supuesta deuda que tiene, ya que cuando le consulta al BPDC al respecto de cuál es la deuda no le brindan información al respecto.

Por su parte el BPDC indica en su informe que, rechaza haber realizado acoso al señor [NOMBRE 1], expone que al momento de presentación del informe el denunciante contaba con una operación morosa y en cobro judicial con el BPDC, por lo que el banco tendiente a la recuperación de la cartera morosa reconoce que ha realizado las gestiones tendientes a localizar al denunciante, así como negociar con él. Manifiesta que la naturaleza del Banco determina un régimen jurídico particular en orden al manejo y disposición de los fondos, por lo que la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional contiene disposiciones que tienden a buscar asegurar que el Banco va a recobrar la totalidad del crédito que otorgue, por lo que dentro de su actuación responsable como entidad pública, y apegada a la legislación aplicable en la materia, por lo que la institución cuenta con una estrategia interna de recuperación de deudas, siendo que en aplicación de la misma, antes de elevar a un proceso a cobro judicial se intenta localizar a los deudores para conocer su posición con respecto a las deudas y se le brinda la información de la deuda. Expone que la empresa externa del BPDC, Gissa, mediante oficio de fecha 30 de abril de 2020 se indicó: “(...) 3. Por otro lado, sobre la gestión telefónica realizada a la operación del señor [NOMBRE 1], al mismo se le remitieron cinco mensajes de texto y se logró conversar en cuatro ocasiones telefónicamente, estas últimas durante los años 2018 y 2019. 4. Durante la gestión de la Empresa, el señor [NOMBRE 1], accedió a entablar un proceso de negociación sobre la obligación en cobro, lo cual llevó a la consulta del saldo de la cuenta. 5. La Empresa, el 16 de noviembre de 2019, envía su último mensaje intentando recuperar la comunicación con el señor [NOMBRE 1] y dándole seguimiento a la operación con la finalidad de cumplir el objeto de la presente licitación, pero no tuvo respuesta alguna. 6. Desde dicha fecha, al deudor no se le ha intentado contactar más, por un tema de autorregulación. 7. Por todo lo anterior, se confirma que, al deudor, solamente se le contactó por medio de cinco mensajes de texto (dos de ellos para comunicar que ya está disponible el saldo consultado por el deudor), y cuatro contactos en llamada telefónica como se indica en el punto 3. (...)” por lo que se puede observar claramente que hubo un total de 4 conversaciones telefónicas y únicamente 5 mensajes de texto en el transcurso de dos años. Con respecto al decir del señor [NOMBRE 1] de que no se le ha brindado información suficiente refiere el BPDC que, es falso que no se le haya brindado información suficiente al denunciante con respecto a la deuda, reitera que al momento de presentación del informe el señor [NOMBRE 1] contaba con una operación de crédito morosa y en cobro judicial, bajo el número de expediente 09-016099-1012-CJ. En relación a la deuda del denunciante expone que el señor [NOMBRE 1] se constituyó deudor del BPDC en fecha 28 de setiembre de 2007, y que en fecha 2008 entró en mora por lo que el BPDC presentó la demanda en sede judicial, y a la fecha de la presentación del informe la demanda se encontraba en trámite en sede judicial.



En primer lugar, resulta primordial aclarar a ambas partes dentro del presente procedimiento que únicamente se conocerá solamente sobre el tratamiento de los datos personales del señor [NOMBRE 1], ya que es el tema de competencia directa de esta Agencia, todo lo relacionado con el acoso que señala el denunciante que recibió no será discutido dentro de la presente resolución en razón de que esta Agencia no tiene competencias para conocer sobre acoso u hostigamiento telefónico por deudas, se haya dado o no. Las atribuciones de esta Agencia están formalmente consignadas en el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones: Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. 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. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”** (resaltado no es del original). Hecha esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Del análisis de los hechos expuestos en el escrito de denuncia del señor [NOMBRE 1], además de la prueba aportada, se desprende que se ha estado realizando gestión de cobro por una deuda cuya titularidad es el señor [NOMBRE 1], la Ley No.8968, la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales y su Reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que 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.” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: **“ARTICULO 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.”** (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley No. 8968 aplica en el caso de que los datos personales estén siendo empleados con una **finalidad distinta** para la cual fueron recopilados en primer lugar, y siendo que se está realizando gestión de cobro al titular de la deuda, la Ley de marras no es aplicable en este panorama, producto de lo anterior es evidente que la normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas o mensajes de texto, a la persona deudora, ya que al acreedor le asiste el derecho de cobro de la obligación. Así mismo, como se ha indicado líneas arriba, la Ley No.8968 no contempla la ilegalidad de la cantidad de contactos que realice un acreedor a su deudor en su gestión de cobro.

Por otro lado, de las pruebas aportadas por la denunciante no se logra desprender que el denunciado haya realizado un tratamiento ilegítimo de los datos personales del denunciante, además, de que no se logra demostrar que el BPDC se haya negado a brindar información suficiente al señor [NOMBRE 1] con respecto a la deuda, ya que no existe prueba dentro del expediente administrativo que logre acreditar este hecho, por lo tanto, es relevante señalar al aquí denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que relata, tiene el deber de demostrarlos, ya que no basta con la simple mención de los mismos, sino que existe un deber establecido por Ley de demostrarlos, señala 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 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 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.”**

En vista de que el informe que ha sido rendido por el BPDC 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). Por lo que debe esta Agencia tener como hechos probados que el señor [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia se encontraba con un crédito moroso ante el BPDC y que el expediente en cobro judicial del BPDC contra el señor [NOMBRE 1] se encontraba en trámite al momento de interposición de las presentes diligencias.

Así las cosas, siendo que no queda demostrado que el BPDC haya realizado un tratamiento inadecuado de los datos personales del aquí denunciante y que se haya negado a dar acceso a la información del señor [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, y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**
- 2- De conformidad con el artículo 25 a Ley N° 8968 y 71 de su reglamento a la Ley N° 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

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