



EXPEDIENTE: 156-08-2022-DEN

RESOLUCIÓN N° 646 -2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A las 07:30 horas del 16 de noviembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes Recurso de Reconsideración interpuesto por **[NOMBRE 1]**, contra la resolución N° **509-2022** de las 12:22 horas del 21 de setiembre de 2022.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de agosto de 2022, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra el **BANCO DE COSTA RICA** cuya pretensión es: *“Que se prevenga al BCR a que no condicione la realización de trámite alguno, en particular la interposición de quejas, denuncias o consultas a su Contraloría de Servicios, a la aceptación indiscriminada de los términos de servicio que permiten un uso indiscriminado de la información personal de sus clientes, y que se brinde en todos los casos la opción de aceptar o no aceptar tales términos sin que ello implique una denegatoria de trámites. De igual forma, que se exija la indicación clara y explícita del sitio web o correo electrónico al cual se puede enviar una revocatoria de la autorización que se haya concedido, conforme a la Ley No. 8968.”* (Visible a folios 01 al 03 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **509-2022** de las 12:22 horas del 21 de setiembre de 2022, se declara inadmisibles las denuncias. Dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 21 de setiembre de 2022. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que mediante documento vía correo electrónico remitido a esta Agencia en fecha 23 de setiembre de 2022, se ha recibido un recurso contra la resolución N° **509-2022**, antes citada por parte del señor **[NOMBRE 1]**. (Visible a folios 10 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I.SOBRE LA LEGITIMACIÓN PARA INTERPONER LAS PRESENTES DILIGENCIAS:

Respecto a la legitimación, cabe indicar que el recurrente está legitimado para actuar, en la forma en que lo ha hecho, de acuerdo con lo establecido en los artículos 275, 276 y 282 de la LGAP, pues es la parte interesada en el procedimiento en que recayó la resolución recurrida.

II.SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO:

El artículo 348 de la LGAP, establece que los recursos no requieren una redacción, ni una pretensión especial, por lo que para su correcta formulación es suficiente que de su texto se infiera claramente la petición de reconsideración, lo que representa una aplicación clara del respeto al principio de informalidad en los recursos en sede administrativa. Por su parte el artículo 343 de la LGAP, dispone que los recursos serán ordinarios o extraordinarios; estableciendo que son ordinarios el de revocatoria o de reposición, también llamado reconsideración. Así mismos la Ley No. 8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en el artículo 27, se establece que el recurso que cabe contra los actos finales es el de reconsideración; el cual deberá de interponerse dentro del tercer día hábil, plazo que empieza a correr desde el día siguiente de la notificación del acto que se ha de recurrir.



En este caso concreto y haciendo una revisión de la documentación correspondiente, se tiene que la resolución N° 509-2022 de las 12:22 horas del 21 de setiembre de 2022, con la que se comunicó la resolución de inadmisibilidad, fue notificada mediante correo electrónico al denunciante a las 15:00 horas del 21 de setiembre de 2022, teniéndose válidamente por notificada a la parte el día 22 de setiembre del 2022, y, por lo tanto, el plazo para recurrir empezó a correr a partir del 23 de setiembre del año en curso y venció al final de la jornada laboral del día 27 de setiembre de 2022, todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Notificaciones Judiciales No. 8687: **ARTÍCULO 38.-** *Cómputo del plazo: Cuando se señale un correo electrónico, fax o casillero, la persona quedará notificada al día "hábil" siguiente de la transmisión o del depósito respectivo. No obstante, todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación a todas las partes.* Lo anterior significa, sin lugar a dudas, que el recurso de reconsideración fue interpuesto dentro del plazo señalado por ley, pues el recurso interpuesto por el señor [NOMBRE 1], fue recibido a las 21 de setiembre de 2022 al correo oficial de esta Agencia, por lo que, sin lugar a dudas, el mismo se presentó dentro del plazo de ley.

III.SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN: Al respecto refiere el recurrente en su escrito que esta Agencia pierde de vista un aspecto elemental de las tres vías existentes para interponer una denuncia ante la Contraloría de Servicios del BCR, dos de ellas son limitantes e imprácticas en razón de que en la vía de asistencia directa al Banco implica un desplazamiento a una oficina del BCR, lo que implica tiempo, costos y limitaciones horarias, y con respecto a la atención telefónica señala que las llamadas no ingresan a la Contraloría de Servicios sino a una central telefónica donde se debe seleccionar la opción de atención al cliente, digitar el número de cédula y queda en “cola” de llamadas por un tiempo indefinido, a su parecer la opción más práctica es el formulario web. Por lo que reitera que esta Agencia no ha dimensionado apropiadamente la situación, y que la más sencilla, accesible, directa y económica a su parecer es la denuncia en línea, por lo que le es inaudito que para esta Agencia no se constituya una conducta abusiva y que violente su derecho a la autodeterminación informativa lo señalado en su denuncia. Señala que en su caso no utiliza los servicios presenciales del Banco por el riesgo de contagio del SARS-Cov2, por lo que se siente más seguro utilizando los canales virtuales, adicionalmente que su queja ante la Contraloría de Servicios del BCR versa sobre un trámite que realiza ante el Banco vía correo electrónico y que el Banco pretende se apersona a una oficina del Banco. Indica que los canales telefónico y presencial no son prácticos, baratos o ágiles. Por lo que expone que si lo anteriormente indicado no constituye para esta Agencia una violación a sus derechos, a su parecer esta Agencia no ha entendido la importancia de su accionar, ya que a su parecer mientras se permitan estas prácticas en las instituciones públicas y empresas privadas se estaría legitimando la imposición de condiciones abusivas para las personas que pretendan utilizar los mecanismos sencillos y prácticos con que cuenta una institución. Menciona que el artículo 13 de la Ley No. 8968 indica que *“toda persona interesada tiene derecho a un procedimiento administrativo sencillo y rápido ante la Prodhab”*, y el párrafo final del artículo 16 de la misma ley señala que *“en el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance”*. Por lo que el recurrente señala que ha pretendido utilizar con la Contraloría de Servicios del BCR un mecanismo rápido y sencillo que es el formulario web, sin embargo, esta Agencia rechaza su denuncia. Considera que la resolución recurrida contraviene lo dispuesto en el párrafo primero del artículo 16 de la Ley General de la Administración Pública que señala que en ningún caso podrán dictarse actos



contrarios a principios elementales de justicia, lógica o conveniencia. Supone que imponer como requisito la recolección y registro de sus datos personales por parte del BCR constituye un chantaje que violenta su autodeterminación informativa, a lo que insiste que si quiere utilizar el mecanismo en línea se ve obligado a marcar una casilla en la que acepta condiciones, pero después no tiene “ningún lugar al cual acudir para revocar su consentimiento”. Por todo lo anteriormente expuesto solicita que se reconsidere la resolución recurrida.

Se aclara al recurrente que esta Agencia no entrará a valorar en ningún caso la limitación o practicidad de las vías para acudir a la Contraloría de Servicios del BCR ya que ese tema no es competencia de esta Agencia, competencias legalmente establecidas, como conoce el recurrente, mediante el artículo 16 de la Ley No.8968, de repetida cita 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.”. Por lo tanto, esta Agencia se limita **únicamente** a conocer sobre la legalidad del tratamiento de datos personales que brindan las bases de datos a los datos personales de los habitantes de Costa Rica.

Del análisis del escrito recursivo se desprende del mismo que, el recurrente no aporta elementos o argumentos nuevos que permitan llevar a esta instancia a reconsiderar que se haya incurrido en un yerro legal con lo resuelto en la resolución recurrida. Razón por la cual, no es posible entrar a analizar y resolver aspectos que ya fueron analizados en la resolución impugnada.

Señala la Ley No.8968 que el consentimiento informado debe contener; “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado: 1.- Obligación de informar:** Cuando se soliciten datos



de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: **a)** De la existencia de una base de datos de carácter personal. **b)** De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. **c)** De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. **d)** Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. **e)** Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. **f)** De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. **g)** De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. **h)** De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. (...)”. Si se analiza el consentimiento que posee el formulario de la Contraloría de Servicios del BCR en su página web el mismo indica: *“El cliente acepta y da su consentimiento en forma expresa para que todos los datos personales que ha suministrado directa o indirectamente para la contratación del mismo, así como aquellos a los que el Banco llegue a tener acceso para su implementación provenientes de diversas fuentes tales como, consultas, operaciones, transacciones, contratación de productos y servicios, procesos administrativos o judiciales, sean almacenados y procesados directamente por el Banco de Costa Rica y sus Subsidiarias o por terceros contratados por éstos, para ser incluidos en los sistemas o bases de datos del Conglomerado BCR, declarando conocer y aceptar: a) que los mismos serán utilizados con el fin de seguir manteniendo y gestionando la relación contractual establecida en virtud del presente contrato; b) que dichos datos puedan ser utilizados a efecto de darle a conocer y ofrecerle cualquiera de los servicios financieros y afines a las actividades desarrolladas por dicho Conglomerado, c) que su información personal relacionada con cualquiera de estos servicios podrá ser suministrada y compartida con otras bases de datos autorizadas y reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia de Pensiones, Superintendencia General de Seguros, o el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. Finalmente, manifiesta haber sido advertido y conocer de su derecho de acceso y rectificación respecto de sus datos personales en los términos previstos en la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales No.8968, y que puede ejercitar estos derechos por escrito mediante carta acompañada de copia del documento de identidad y dirigida a la oficina del Banco de Costa Rica más cercana.”*. Se ha revisado por parte de esta Agencia el formulario de presentación de gestión ante la contraloría de servicios del BCR y es claro que los datos que se solicitan en el mismo son necesarios para poder presentar el trámite que pretende realizar el señor [NOMBRE 1]. Evidentemente si el recurrente no brinda sus datos personales no puede acceder a los servicios que desea utilizar ya que no sería posible identificarlo e individualizarlo para darle el trámite correspondiente a la queja que desea interponer, además es claro el consentimiento al indicar que para ejercitar sus derechos debe ser por escrito mediante carta acompañada de copia del documento de identidad y dirigida a la oficina del Banco de Costa Rica más cercana. Además, es claro que, no se vulneran los datos personales de los usuarios, ya que se les informa del carácter de la base de datos, y el tratamiento que se dará a los datos personales, por lo que, si el usuario considera que no se da por satisfecho de lo indicado, tiene el derecho de no aceptar el consentimiento informado.

Como se ha indicado en la resolución recurrida, si el denunciante no desea brindar sus datos personales y no desea aceptar el consentimiento informado existen otras dos vías, aunque sean consideradas poco prácticas o ágiles, donde se puede acudir a interponer las diligencias correspondientes y ejercitar los derechos frente al Banco que considera se están lesionando. Por lo tanto, se reitera que, no considera esta Agencia se esté violentando el derecho a la



autodeterminación informativa del accionante ya que el formulario web no es la única vía que existe para acudir a la contraloría de servicios del BCR.

Por todo lo anteriormente expuesto es que se declara sin lugar el presente recurso de reconsideración, y se mantiene lo ordenado dentro de la resolución N° **509-2022** de las 12:22 horas del 21 de setiembre de 2022.

POR TANTO
LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES
RESUELVE

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 y 27 de la Ley N° 8968; y los artículos 56 y 71 del Reglamento a dicha Ley:

1.- Se declara sin lugar el recurso de reconsideración incoado contra la resolución N° **509-2022** de las 12:22 horas del 21 de setiembre de 2022, y se mantiene lo establecido en ella. **NOTIFÍQUESE.**

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