



EXPEDIENTE: 050-04-2020-DEN

RESOLUCION N° 180-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 07:40 horas del 24 de febrero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO LAFISE S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 07 de abril del 2020, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **BANCO LAFISE S.A.** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**251-2020** de las 10:45 horas del 17 de abril 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 fue notificada al denunciado en fecha 26 de mayo de 2020. (Visible a folios 12 y 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 29 de mayo de 2020, la señora **[NOMBRE 2]**, en su condición de subgerente general con facultades de apoderada generalísima sin límite de suma de Banco Lafise S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así den tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**251-2020** supra indicada. (Visible a folios 15 al 18 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 los siguientes hechos:
 - 1- Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 07 de abril del 2020, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **BANCO LAFISE S.A.** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que el señor **[NOMBRE 1]** no es cliente, ni posee ningún tipo de relación comercial con Banco Lafise S.A. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).
- II. **HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados:



- 1- Que el denunciado haya realizado llamadas a terceros, o al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1] en razón de alguna deuda.
- 2- Que Corporación Salca Ltda. realice gestión de cobro en representación de Banco Lafise S.A. a deudores.
- 3- Que el denunciado haya remitido algún tipo de información al lugar de trabajo del denunciante.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: indica el señor [NOMBRE 1] que ha sufrido acoso por una deuda que posee con Banco Lafise S.A. que en el momento de interposición de la denuncia no había logrado pagar, señala que los mismos le remiten mensajes de texto a través de un bufete denominado Corporación Salca Ltda. que han contratado para que se realice gestión de cobro. Expone que en varias ocasiones ha solicitado no llamar a su lugar de trabajo, ni a su número personal ya que considera se están violentando sus derechos, además de que se ha compartido información personal con terceros sin su consentimiento. Finaliza exponiendo que le han manifestado que realizaran una visita a su lugar de trabajo.

Por su parte el denunciado expone en su escrito que, en de conformidad con sus registros a la fecha de presentación del informe el señor [NOMBRE 1] no era cliente de Banco Lafise S.A., ni aparece dentro de sus bases de datos, por lo que rechaza los hechos denunciados en razón de que no tiene ningún tipo de relación comercial con el denunciante. Señala que de las pruebas aportadas no se puede acreditar que el banco ha contactado al denunciante, ya que los mensajes provienen de un emisor que se identifica como “Corporación Salca”, por lo tanto, no es posible determinar que los mensajes de texto enviados al denunciante provengan de un número telefónico que pertenezca al banco o que haya sido contactado por algún funcionario. Por lo anterior, solicita se declare sin lugar el presente procedimiento.

Analizando el escrito de denuncia, de las pruebas aportadas por el denunciante no se desprende que el denunciado haya contactado a terceros o al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1] en razón de alguna supuesta deuda, ya que de la prueba aportada se desprende que el contacto lo ha realizado una empresa llamada “Corporación Salca”, la cual no queda demostrado sea contratada por Banco Lafise S.A. para realizar algún tipo de gestión de cobro. Por lo tanto se ha de señalar al 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 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.”. Por lo anteriormente expuesto, no queda plenamente demostrado que Banco Lafise haya realizado un tratamiento inadecuado de los datos personales del señor [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.”.

Es de relevancia señalar que de conformidad con las atribuciones que establece el artículo 16 de la Ley No 8968 de repetida cita, esta Agencia no cuenta con competencia para conocer la figura del acoso o hostigamiento telefónico.

En vista de que el informe que ha sido rendido por Banco Lafise S.A. 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 un hecho probado que el señor [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia no era cliente del denunciado y no poseía ningún tipo de relación comercial con los mismos. Así las cosas, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE.**



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

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 36, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **BANCO LAFISE S.A.**
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora