



**EXPEDIENTE: 039-03-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 477-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José, a las 09:43 horas del 02 de junio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, Recurso de Reconsideración interpuesto por el señor (**NOMBRE 1**), en su condición de Apoderado Especial Judicial de **BANCO BAC SAN JOSÉ S.A.** (en adelante Bac San José), sobre los términos de la resolución N° 281-2022 de las 12:06 horas del 28 de junio de 2022, dictada dentro del presente Procedimiento de Protección de Derechos, según denuncia interpuesta por la señora (**NOMBRE 2**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante Oficio No. PACO-DAC-OF-050-2019, del 31 de enero de 2019, enviado a esta Agencia mediante correo electrónico del 04 de febrero de 2019, por el Departamento de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la señora (**NOMBRE 2**), presentó formal denuncia contra **BANCO BAC SAN JOSÉ S.A.**, en desde hace dos años realiza pagos de servicios, a través de la aplicación del citado Banco y tiene acceso a realizar los pagos utilizando dos tarjetas que pertenecen a otra persona, lo cual presume por error fueron asociadas a su usuario en línea, que lo ha reportado en varias ocasiones y la situación persiste, lo cual le preocupa, pues de igual manera se podría ver vulnerada, en el caso de que otras personas hagan uso de sus tarjetas. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **281-2022** de las 12:06 horas del 28 de junio de 2022, esta Agencia emitió la Resolución Final del Procedimiento de Protección de Derechos incoado, declarando con lugar la misma. Dicha resolución fue notificada a las partes el 24 de enero de 2023, a los medios electrónicos señalados para tal efecto. (Visible a folios 25 al 29 del Expediente Administrativo).
3. Que, a través de escrito recibido en esta Agencia, en fecha 25 de enero de 2023, la entidad denunciada presentó, en tiempo y forma, recurso de reconsideración contra dicha resolución final. (Visible a folios 32 al 35 del Expediente Administrativo).

### **CONSIDERANDO**

**I. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO:** La etapa recursiva del Procedimiento de Protección de Derechos, se encuentra regulada en el artículo 27 de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, así como en su respectivo Reglamento. El artículo 1 del citado Reglamento establece: "**ARTÍCULO 1°.** - *Refórmense los artículos 56, 57, 63, 71 y 72 del Decreto Ejecutivo N°37554-JP, del 30 de octubre de 2012, denominado: "Reglamento a Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales" publicado en el Alcance 42 al Diario Oficial La Gaceta N°45 del 5 de marzo de 2013, para que en adelante se lean de la siguiente manera: "(...) Artículo 71. Medios de impugnación. Contra el acto final del procedimiento procede dentro del tercer día hábil a partir de la respectiva notificación la interposición ante la Agencia del recurso ordinario de reconsideración. (...)"* (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Según lo expuesto supra, contra la resolución final del Procedimiento de Protección de Derechos, cabe el Recurso de



Reconsideración. En el presente caso, la denuncia fue resuelta a través de Resolución No. 281-2022 de las 12:06 horas del 28 de junio de 2022, la cual se declaró con lugar. Dicha resolución fue notificada a las partes en fecha 24 de enero de 2023, a los medios electrónicos señalados para tal efecto, otorgando un plazo de 3 días hábiles para la presentación de recursos, cuyo plazo vencía el 30 de enero de 2023. Posteriormente, mediante escrito recibido en esta Agencia, en fecha 25 de enero de 2023, el señor (**NOMBRE 1**), en su condición de Apoderado Especial Judicial de Bac San José, presentó en tiempo y forma, Recurso de Reconsideración contra la Resolución Final, por lo tanto, el mismo resulta admisible y será resuelto lo que en derecho corresponde.

**II. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO:** De relevancia para la resolución de este recurso, la entidad denunciada señala en su escrito, lo siguiente: “(...) **Motivo único: Falta de Fundamentación:** *La construcción conclusiva de la resolución que se solicita su reconsideración parte de un sustrato material erróneo, pues sostiene la inexistencia de medidas de seguridad de acuerdo a los alcances del artículo 10 del Ley 8968. Tal conclusión únicamente consideró la literalidad del citado artículo 10, nunca atendió la información dada por el Banco en la que, de manera transparente, aceptó la concurrencia de un error (sic) pero, inmediatamente, aclaró que (sic) en ningún momento, el Banco, vulneró el derecho subjetivo de la señora (NOMBRE 2) en lo que respecta a su derecho a la autodeterminación pues, sus datos personales nunca fueron revelados o archivados de manera imprudente. El suceso que describió la señora (NOMBRE 2) en la denuncia o comunicación a la agencia tuvo lugar en un escenario de error pues, la otra persona, dueña de las tarjetas de crédito que aludió doña (NOMBRE 2) tiene el mismo nombre. Es decir, también responde al nombre de (NOMBRE 21) y presumimos que, la causa de aquel error, se originó en relacionar equivocadamente, el CIF (número único del cliente) de la señora (NOMBRE 2) con los datos de las dos tarjetas de otra clienta. Pero, tampoco fue expuesta información relevante y protegida de la otra clienta pues, los únicos datos que pudo ver la señora (NOMBRE 2) concernientes a información de las tarjetas de crédito de la otra persona fue: los números de tarjeta de crédito. Es decir, nunca se puso en peligro el “derecho a la autodeterminación informativa” de la cliente dueña de la información de las tarjetas de crédito. Otro aspecto que no consideró la resolución que se impugna es el referido al dicho de la señora (NOMBRE 2) en cuanto a manifestar disconformidad por el trato dado a su queja. Probamos en nuestra defensa -con certeza- que la señora (NOMBRE 2) no realizó, ante el Banco, ninguna gestión relacionada con el hecho de poder ver los números de tarjetas de otra persona utilizando su CIF. Se realizó revisión de la plataforma de ingreso de solicitudes y, desde el año 2013, a la fecha no existe gestión realizada por la señora (NOMBRE 2). De manera que existe una falta de fundamentación en la cita resolución por inexistencia de análisis de la posición defensiva del Banco. **Agravio:** Lesión al derecho de defensa por no analizar los argumentos de interés en la respuesta dada por el Banco. (...)”.*

Por lo que, solicita reconsiderar la resolución recurrida, y dar nueva sustanciación. A su vez, en fecha 09 de febrero de 2023, se recibe correo electrónico de la dirección ([CORREO 1](#)), de la cuenta del señor (**NOMBRE 3**), con un escrito firmado por el señor (**NOMBRE 1**), y un archivo denominado “Extracto de Lineamientos organizacionales.pdf”, por parte del Bac San José, documentación que indica que se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en el punto 2 del “Por Tanto” de la resolución No. 281-2022.



Al respecto, es importante reiterar a esa empresa que, tal y como se consignó en la resolución recurrida que, si bien es cierto, en el presente caso no se logra demostrar que el derecho a la autodeterminación informativa de la denunciante en particular haya sido vulnerado, o se haya dado un mal uso a sus datos personales, se evidencia que efectivamente existe un **mal tratamiento y almacenamiento de los datos personales de un tercero**, entendiéndose tratamiento como:

*“cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a **datos personales**, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.”* Lo destacado y subrayado no corresponde al original), según la definición contenida en el inciso i) del artículo 3 de la Ley No. 8968. Nótese que la ley no hace referencia a qué datos personales se refiere, por lo tanto, esta Agencia no puede establecer diferencias donde la ley no las hace.

Se insiste en que la situación presentada, muestra una evidente falta de controles, medidas de seguridad y protocolos mínimos de actuación dentro de los sistemas del Banco, que, sin lugar a dudas, puede poner en riesgo la información personal de sus clientes. Tal actuación ilegítima consistió específicamente en revelar datos personales de terceros registrados en sus sistemas, y que fueron visibles para la aquí denunciante, al momento de realizar una gestión en la página web de dicha entidad, así como transmitir datos personales de terceros por medio de mecanismos inseguros o que de alguna forma no garantizan la seguridad e inalterabilidad de los mismos, conforme las causales dispuestas en el numeral 59 del Reglamento a la Ley No. 8968. Se recomienda leer y analizar lo indicado en la normativa señalada en la resolución No. 281-2022, específicamente los numerales 10 y 12 de la Ley No. 8968, así como lo dispuesto en el Capítulo IV “Del Tratamiento de los Datos Personales y las Medidas de Seguridad” del Reglamento a la citada ley, artículos 27, 31, 32, 34, siguientes y concordantes.

Ahora bien, con relación al alegato de que esta instancia no valoró los argumentos del Bac San José, respecto a que la denunciante no presentó su queja ante el Banco para manifestar su inconformidad, se le aclara que, precisamente como un hecho no probado expresamente señalado en el Considerando **II. Hechos No Probados** de la resolución No. 281-2022, se indicó que no se tenía como probado que la denunciante solicitara en varias ocasiones o hiciera gestión alguna ante el Banco denunciado para reportar el error detectado. Por tal motivo, no considera esta instancia que exista motivo alguno que violente el derecho de defensa de esa entidad.

Así las cosas y no existiendo elementos probatorios o argumentos de orden jurídico nuevos, o que generen una valoración y análisis que pudiese alterar los términos de la resolución dictada que se recurre, lo procedente es declarar sin lugar el presente recurso.

## POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 25 y 27 de la Ley N° 8968; artículos 56 y 71 del Reglamento No. 37554-JP a dicha Ley, se resuelve:



1. Se declara sin lugar el recurso de reconsideración incoado contra la resolución N° 281-2022 de las 12:06 horas del 28 de junio de 2022.
2. Se tiene por recibido lo solicitado en el punto 2. del “Por Tanto” de dicha resolución, documentación que estará siendo valorada y analizada por esta Agencia, que se presente conforme a lo regulado en la Ley No. 8968 y su Reglamento, cuyo resultado será oportunamente comunicado al Banco Bac San José S.A. **NOTIFÍQUESE.**

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García