



**EXPEDIENTE: 031-02-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 689-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:20 horas del 23 de agosto de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **SCOTIABANK**.

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito enviado por la Dirección de Apoyo al Consumidor en esta Agencia en fecha 10 de febrero de 2021, suscrito por el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK**, donde ha indicado que el denunciado ha realizado una anotación negativa en la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF), por lo que solicita se rectifique ese dato. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**271-2021** de las 09:00 horas del 05 de julio de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a **SCOTIABANK**, dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 13 de julio de 2021. (Visible a folios 08 y 10 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 16 de julio de 2021, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado de Scotiabank presenta el informe requerido, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**271-2021** supra citada. (Visible a folios 11 al 15 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**

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:

**I- HECHOS PROBADOS:** Se tienen como hechos probados:

- 1.** Que en la SUGEF el señor [NOMBRE 1] no posee ninguna anotación realizada por Scotiabank. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).

**II- HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

- 1.** Que Scotiabank se haya negado a brindarle acceso a sus datos personales al señor [NOMBRE 1] previo a la interposición de la denuncia.

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor [NOMBRE 1] que en enero de 2020 procede a realizar una transferencia para el pago total de un préstamo personal con Scotiabank, y que en el mes de marzo de ese año se presentó a una sucursal de este banco y le indicaron que todo estaba en orden. Indica que en el mes de diciembre de 2020 se encuentra realizando una operación crediticia donde la entidad financiera le dice que posee una referencia



negativa en la SUGEF, expone que el banco denunciado no le informó sobre este hecho, por lo que el viernes 18 de diciembre de 2020 se presentó a una sucursal del Scotiabank y canceló el monto adeudado más intereses, además de pagar la carta de descargo que le han cobrado internamente, a lo que no le han brindado la información, por lo que solicita se rectifiquen sus datos en SUGEF, una carta de descargo y que se le brinde una explicación del caso.

Por su parte ha indicado Scotiabank en su informe que, cuando una operación crediticia presenta un atraso solamente el departamento de cobros puede brindar la información referente al crédito, por lo que la sucursal no puede acceder, por lo que realiza un recibo provisional para recibir el dinero, luego es enviado internamente para que el área correspondiente lo aplique al saldo adeudado, y posteriormente solicitar la información del nuevo estatus por medio de una gestión. Además, del comprobante de transferencia que el señor [NOMBRE 1] presenta como prueba de pago corresponde a un pago realizado en su tarjeta de crédito y no a la operación crediticia. Señala que a se ha generado la carta de descargo solicitada donde se le indica al cliente que ya no tiene ninguna deuda con Scotiabank.

En primer lugar, se les aclara a ambas partes que en el presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, adeudos pendientes no se discutirá en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales, por lo que ni tan siquiera se hará referencia a estos hechos dentro de la presente resolución. Las competencias de esta Agencia se encuentran debidamente establecidas en el artículo 16 de la Ley No.8968 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.”, conocer sobre temas que escapan de las anteriores competencias, y sin que la Ley de marras así lo estipule de manera expresa se configura en una transgresión del principio de legalidad regulado en los artículos 11 de la Constitución Política que indica: “ARTÍCULO 11.-Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.”, y el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “Artículo 11.- “La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes. 2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa”, por lo tanto, la Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico, en concordancia con lo señalado en el artículo 17 del mismo cuerpo normativo, la discrecionalidad estará limitada por los derechos del particular frente a ésta y no al contrario, por lo que debe de recalcar lo señalado por la Ley No 8968 de repetida cita, es claro en su artículo primero al indicar: “Artículo 1.- Objetivo y fin. Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.”.*

Del análisis de los autos no se desprende de la prueba aportada que el denunciado no haya brindado acceso a los datos personales del denunciante al mismo, por lo que se le señala al mismo 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 No.8968, 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 tuvieren, 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 puede esta Agencia endilgar



algún tipo de responsabilidad a Scotiabank por un tratamiento inadecuado de los datos personales del señor [NOMBRE 1] ni por negarle al mismo el acceso a sus datos personales. Tras lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos por carecer de prueba suficiente. 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**

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 **SCOTIABANK.**
- 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. 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