

Exp: 09-013643-0007-CO

Res. N° 2009-16014

SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las doce horas y dos minutos del dieciséis de octubre del dos mil nueve.

Recurso de amparo interpuesto por EGL, mayor, casado una vez, administrador de empresas, cédula de identidad número 0-0000-0000, vecino de Santa Ana, contra el Banco Citibank de Costa Rica S.A.

RESULTANDO:

1.- Por escrito recibido en la Secretaría de la Sala a las once horas tres minutos del once de setiembre del dos mil nueve, (folios 1 a 13), el recurrente interpone recurso de amparo contra RAAE en su condición de Representante y el Sub Gerente General, ambos del Banco Citibank de Costa Rica S.A. y manifiesta que es cliente tarjeta habiente de varias tarjetas de crédito cuyo emisor es el Banco Citibank de Costa Rica, antes Banco Cuscatlán. Dice que en septiembre de 2008 hizo una gestión para solicitar un crédito ante el Banco HSBC, proceso que se vio obstruido debido a que al consultar su récord crediticio en el Centro de Información Crediticia de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el HSBC se dio cuenta de que el Banco Citibank de Costa Rica lo reportó como moroso en el pago de una tarjeta de crédito, lo cual constituía un impedimento para concederle el préstamo. Señala que según el Citibank de Costa Rica, estuvo moroso en marzo y setiembre de 2008. Dice que a principios de octubre de 2008, fecha en que HSBC hizo la consulta, su supuesta morosidad correspondiente al mes de septiembre era de 43 días y por la negligencia del Banco recurrido causó que la supuesta morosidad ascendiera a 74 días, cuando pagó el verdadero dueño de la tarjeta que erróneamente se le atribuyó a él. Alega que se presentó a la Sucursal de Santa Ana del Banco Cuscatlán (que fue absorbido por el Banco Citibank de Costa Rica) a solicitar una carta aclaratoria para presentarla al HSBC y así poder obtener el crédito necesario; y en respuesta a su solicitud, en fecha 13 de octubre de 2008 la Jefe Operativa de la Sucursal citada, emitió una carta en la que indicó que el recurrente es titular de varias tarjetas, las cuales se encuentran al día y no reportan atrasos en los últimos seis meses. Aduce que también solicitó por medio de escrito al Jefe del Departamento de Crédito del Banco recurrido, la inmediata corrección del error ante la SUGEF, de lo cual nunca recibió respuesta, y se ignoró la urgencia de corregir el falso historial crediticio. Explica que la SUGEF no tiene la capacidad de verificar cada uno de los datos reportados por los Bancos, por lo que debe confiar en su veracidad y exactitud y los consigna en el registro de datos del Centro de Información Crediticia tal y como los recibe. Refiere que las tarjetas de crédito citadas, por las cuales se le reportó como moroso ante la SUGEF, no son suyas, por lo tanto, la información suministrada a la SUGEF por el Banco Citibank de Costa Rica, la cual está al alcance de todas las entidades financieras del país, es falsa y a pesar de múltiples visitas a la Sucursal de Santa Ana, de su solicitud por escrito y de varias llamadas que hizo seguidamente a diversas instancias del Banco recurrido, su historial crediticio no fue rectificado. Menciona además, que no solo no se corrigió la información citada, sino que se le reportó nuevamente en junio y julio de 2009 como moroso en el pago de otra

tarjeta de crédito de la que no es titular, como se extrae de un reporte crediticio de SUGEF. Aduce que sus gestiones han sido ignoradas, y uno de sus trámites más recientes fue una carta dirigida al señor JMA, Gerente General de Tarjetas de Crédito de Citibank, con copia al Gerente General del Banco, en la cual le informó de todas las irregularidades cometidas en su contra, y le solicitó la rectificación del historial crediticio reportado a la SUGEF, pero una vez más el Banco ignoró su solicitud por completo. Señala que gestionó ante el Departamento Legal del Banco, y recibió un correo electrónico del Área de Calidad; sin embargo, a la fecha no tiene constancia alguna de que efectivamente el Banco recurrido haya iniciado alguna gestión de rectificación de la información.

2.- Informa MMF, en su calidad de Sub Gerente del Banco Citibank de Costa Rica S.A. (folio 89), que su representada por un error involuntario suministró una información errónea, lo cual ha sido objeto de reclamo por parte del recurrente, haciendo su representada todas las gestiones necesarias para tratar de corregir lo manifestado por el amparado en el recurso. Sin embargo, a la fecha no ha sido posible que se corrija efectivamente dicha información, debido principalmente a problemas tecnológicos y técnicos, que le han hecho imposible a la empresa que representa, la recuperación de la información necesaria para proceder a corregir los datos ante la Superintendencia General de Entidades Financieras. Señala que el problema no se ha dejado de lado y siempre se le ha dado respuestas al recurrente y seguimiento a su caso, lo cual se detalla en las copias del expediente administrativo que aporta.

3.- Según constancia del 2 de octubre del 2009, (folio 156) el señor RAAE en su condición de Representante del Banco Citibank, no rindió el informe prevenido mediante resolución de las once horas cuarenta y un minutos del 16 de setiembre pasado.

4.- En los procedimientos seguidos se ha observado las prescripciones legales.

Redacta la Magistrada Abdelnour Granados; y,

CONSIDERANDO:

I.- Del amparo contra sujetos de derecho privado. La Sala Constitucional, en múltiples ocasiones, se ha referido respecto de asuntos similares a los que aquí ocupa, en los que ha desarrollado los alcances de lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, en lo que toca al recurso de amparo contra sujetos de derecho privado. En efecto, este proceso no sólo procede contra las acciones y las omisiones de los sujetos de derecho público que violen o amenacen violar cualquiera de los derechos fundamentales, sino también contra las acciones u omisiones de sujetos de derecho privado, cuando actúen o deban actuar en ejercicio de funciones o potestades públicas, o se encuentren de derecho o de hecho, en una posición de poder frente a la cual los remedios jurisdiccionales comunes resulten claramente insuficientes o tardíos, para garantizar el pleno disfrute de los derechos consagrados en la Constitución Política, como en los Instrumentos Internacionales en materia de Derechos Humanos vigentes en la República. Así, por ejemplo, en sentencia No. 2000-03337, de las 19:26 horas de 25 de abril de 2000, la Sala señaló con respecto a asunto en que se impugnó un acuerdo adoptado por una Asamblea de Condóminos:

“I.- Alega el accionante que la Asamblea de Propietarios de los Condominios Residencial Bosques de Lindora, Tercera Etapa, en donde la amparada posee una finca, tomó el acuerdo de que si existía diferencia de niveles entre dos lotes contiguos, se

podrá construir un muro de contención, cuyo costo estaría a cargo del propietario del lote inferior, o un talud, cuyo costo estaría a cargo del propietario del lote superior, y el propietario del lote inferior estaría en la obligación de permitir su construcción en su terreno, con el perjuicio de que en este último mes uno de sus colindantes construyó un relleno elevando el nivel de su propiedad, e hizo descansar el talud en su propiedad, con el peligro que los otros colindantes hagan lo mismo, y su finca quede reducida a una tira de terreno. Por lo que considera que el acuerdo tomado por la Asamblea indicada resulta arbitrario y lesivo al derecho de propiedad de la amparada.

II.- Tratándose de recursos de amparo dirigidas contra sujetos privados, como ocurre en el caso en estudio, la Sala ha sido clara al decir:

"Por su excepcional naturaleza, el trámite ordinario de los recursos de amparo contra sujetos de derecho privado exige comenzar por examinar si, en la especie, estamos o no ante alguno de los supuestos que lo hacen admisible, para -posteriormente y en caso afirmativo- dilucidar si es estimable o no."

(Sentencia número 00151-97 de las 15:27 horas del 8 de enero de 1997).

A su vez, el artículo 57 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional dispone que el recurso de amparo procede contra las acciones u omisiones de sujetos de Derecho Privado, cuando éstos actúen o deban actuar en ejercicio de funciones o potestades públicas, o se encuentren, de derecho o de hecho, en una posición de poder frente a la cual los remedios jurisdiccionales comunes resulten claramente insuficientes o tardíos para garantizar los derechos o libertades fundamentales a que se refiere el artículo 2, inciso a) de la misma Ley. Sin embargo, este no es el caso en el presente recurso, ya que el recurrido es un sujeto de Derecho Privado que, ni ejerce funciones o potestades públicas, ni se encuentra en una situación de poder en las condiciones enunciadas por la norma precitada, pues existen previstos en nuestro ordenamiento jurídico, otros remedios jurisdiccionales que resultan idóneos y oportunos para conocer las disconformidades planteadas por la recurrente".

En el caso concreto; sin embargo, a todas luces es evidente que el Banco Citibank de Costa Rica, se encuentra en una situación de poder con respecto al tutelado, frente al cual los remedios jurisdiccionales comunes resultan claramente insuficientes o tardíos, para hacer valer los derechos que considera vulnerados. Por este motivo, es evidente que la Sala Constitucional debe conocer sobre el fondo del presente proceso de amparo.

II.- Objeto del recurso. El recurrente alega que las tarjetas de crédito por las cuales se le reportó como moroso ante la SUGEF, no son suyas, por lo tanto, la información suministrada a esa entidad por el Banco Citibank de Costa Rica, la cual está al alcance de todas las entidades financieras del país, es falsa y a pesar de múltiples visitas a la Sucursal de Santa Ana, de su solicitud por escrito y de varias llamadas que hizo seguidamente a diversas instancias del Banco recurrido, su historial crediticio no fue rectificado. Señala que no solo no se corrigió la información citada, sino que se le reportó nuevamente en junio y julio de 2009 como moroso en el pago de otra tarjeta de crédito de la que no es titular.

III.- Hechos probados. De importancia para la decisión de este asunto, se estiman como debidamente demostrados los siguientes hechos, sea porque así han sido acreditados o bien porque el recurrido haya omitido referirse a ellos según lo prevenido en el auto inicial:

a) El Banco Citibank de Costa Rica por error suministró información errónea a la SUGEF, ya que reportó que el recurrente estuvo moroso en marzo y

setiembre de 2008 en unas tarjetas de crédito que en realidad no son suyas (informe a folio 89).

b) Por problemas tecnológicos y técnicos, no ha sido posible que la empresa demandada recupere la información necesaria para corregir los datos del amparado ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (informe a folio 89).

IV.- El derecho a la autodeterminación informativa. La ampliación del ámbito protector del derecho a la intimidad surge como una respuesta al ambiente global de fluidez informativa propio de la actualidad, ambiente que ha puesto en entredicho las fórmulas tradicionales de protección a los datos personales, para evolucionar de acuerdo a la utilización de nuevas herramientas que permitan garantizar el derecho fundamental de los ciudadanos a decidir quién, cuándo, dónde y bajo qué y cuáles circunstancias tiene contacto con sus datos. Es reconocido así el derecho fundamental de toda persona física o jurídica a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier registro o archivo, de toda naturaleza, incluso mecánica, electrónica o informatizada, sea pública o privada; así como el objetivo de que esa información se destine y sea empleada únicamente para dicho fin, el cual dependerá de la naturaleza del registro en cuestión. Da derecho también a que la información sea rectificadora, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para fin distinto del que legítimamente puede cumplir. Es la llamada protección a la autodeterminación informativa de las personas, la cual rebasa su simple ámbito de intimidad. Por ella, se concede al ciudadano el derecho a estar informado del procesamiento de los datos y de los fines que con él se pretende alcanzar, junto con el derecho de acceso, corrección o eliminación en caso de que se cause un perjuicio ilegítimo. El derecho de autodeterminación informativa tiene como base los siguientes principios: a) el de transparencia sobre el tipo, dimensión o fines del procesamiento de los datos guardados; b) el de correspondencia entre los fines y el uso del almacenamiento y empleo de la información; c) el de exactitud, veracidad, actualidad y plena identificación de los datos guardados; d) el de prohibición del procesamiento de datos relativos a la esfera íntima del ciudadano -raza, creencias religiosas, afinidad política, preferencias sexuales, entre otras- por parte de entidades no expresamente autorizadas para ello; y de todos modos, el uso que la información se haga debe acorde con lo que con ella se persigue; e) la destrucción de datos personales una vez que haya sido cumplidos el fin para el que fueron recopilados. La esfera privada ya no se reduce al domicilio o a las comunicaciones, sino que es factible preguntarse si es comprensible incluir "la protección de la información" para reconocer al ciudadano una tutela a la intimidad que implique la posibilidad de controlar la información que lo pueda afectar. Lo expuesto significa que el tratamiento electrónico de datos debe realizarse afianzando los derechos y garantías democráticas de la persona. La dimensión que ha adquirido el derecho a la intimidad, obliga ponderar los intereses en conflicto entre el legítimo interés de la sociedad a desarrollarse utilizando la información, y la necesidad de tutelar a la persona frente al uso arbitrario de sus datos personales. La tutela a la intimidad implica, la posibilidad real y efectiva para la persona de saber cuáles datos suyos están siendo tratados, con qué fines, por cuáles personas, bajo qué circunstancias, para que pueda ejercer el control correspondiente sobre la información que se distribuye y que lo afecta -ver el inciso primero de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, y el artículo 24 de la Constitución Política-. De aquí que la autodeterminación informativa es una ampliación del derecho a la intimidad, y su protección surge a partir del desarrollo de mecanismos informáticos y tecnológicos globales que manejan bases de

datos que contienen información de las personas. Respecto de la delimitación del contenido del derecho de autodeterminación informativa es importante acotar que el almacenamiento legítimo de la información requiere cumplir al menos con los siguientes requisitos: primero, no debe versar sobre información de carácter estrictamente privado o de la esfera íntima de las personas; segundo, debe ser información exacta y veraz –ver sentencias números 2000-01119, de las dieciocho horas cincuenta y un minutos del primero de febrero de 2000 y 4847-99 de las dieciséis horas veintisiete minutos del 22 de junio de 1999-; y, tercero, la persona tiene el derecho de conocer la información y exigir que sea rectificadora, actualizada, complementada o suprimida, cuando sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para fin distinto del que legítimamente puede cumplir.

V.- Sobre el caso concreto. Tal y como se deriva de la relación de hechos, el Banco Citibank de Costa Rica por error suministró información errónea a la SUGEF, ya que reportó que el recurrente estuvo moroso en marzo y setiembre de 2008 en unas tarjetas de crédito que en realidad no son suyas. Aparte de que por problemas tecnológicos y técnicos, no ha sido posible que la empresa demandada recupere la información necesaria para corregir los datos del amparado ante la Superintendencia General de Entidades Financieras. En criterio de este Tribunal Constitucional el Banco recurrido lesionó el derecho de autodeterminación informativa del amparado. Resulta claro que, el Banco Citibank remitió a la Superintendencia General de Entidades Financieras, información errónea sobre el comportamiento histórico de pagos de EGL. De otra parte, debe observarse que tal circunstancia se ha prolongado, innecesariamente, por la negligencia del Banco, a la hora de tramitar, ante la Superintendencia, la corrección de los datos. Como se puede apreciar, la posibilidad de acceder a los datos que se manipulan en este tipo de casos, es de gran importancia, por lo que este Tribunal Constitucional debe intervenir, con el propósito de reintegrar el derecho de autodeterminación informativa del recurrente.

VI.- Conclusión. En atención a lo expuesto, se impone declarar con lugar el recurso, por lesión del derecho de autodeterminación informativa, tutelado por el artículo 24 de la Constitución Política.

POR TANTO:

Se declara con lugar el recurso. Se ordena a MMF, en su condición de Sub Gerente General del Banco Citibank de Costa Rica S.A., o a quien en su lugar ejerza ese cargo, que lleve a cabo todas las actuaciones que estén dentro del ámbito de su competencia para que, inmediatamente, se corrija la información del historial de pagos del recurrente EGL ante la Superintendencia General de Entidades Financieras. Se advierte al recurrido que de conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, se impondrá prisión de tres meses a dos años, o de veinte a sesenta días multa, a quien recibiere una orden que deba cumplir o hacer cumplir, dictada en un recurso de amparo y no la cumpliera o no la hiciera cumplir, siempre que el delito no esté más gravemente penado. Se condena al Banco Citibank de Costa Rica S.A., al pago de las costas, daños y perjuicios causados con los hechos que sirven de fundamento a esta declaratoria, los que se liquidarán en ejecución de sentencia de lo civil. Notifíquese esta resolución a MMF, en su condición de Sub Gerente General del Banco Citibank de Costa Rica S.A., o a quien en su lugar ejerza ese cargo, en forma personal. Comuníquese.