



EXPEDIENTE: 102-10-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 192-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 15:30 horas del 01 de junio de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **COOPESERVIDORES**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de octubre de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **COOPESERVIDORES** cuya pretensión es: “*Que la entidad financiera Coopeservidores, no tenga ningún tipo de información de mi persona. Rectifique los datos de contacto que tienen de mi persona, para que únicamente se comuniquen conmigo al celular [VALOR 1] o correo [VALOR 2]@yahoo.com lo cual es de su conocimiento ya que nos comunicamos por estos; y no como (sic) terceras personas*”. (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°267-2018 de las 10:10 horas del 19 de octubre de 2018, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra Coopeservidores. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°334-2018 de las 09:00 horas del 12 de diciembre de 2018, se ordena el traslado de cargos a Coopeservidores a efecto de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. (visible a folio 13 del Expediente Administrativo).
- 4- Que cumplido el plazo señalado para el efecto la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N°334-2018 cita supra.
- 5- 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: Del examen de los autos, se observa que la entidad denunciada no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la ley n° 8968, que indica expresamente: “*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.*” Así mismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.* En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta



manera, 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 escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de octubre de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **COOPESERVIDORES** cuya pretensión es: *“Que la entidad financiera Coopeservidores, no tenga ningún tipo de información de mi persona. Rectifique los datos de contacto que tienen de mi persona, para que únicamente se comuniquen conmigo al celular [VALOR 1] o correo [VALOR 2]@yahoo.com lo cual es de su conocimiento ya que nos comunicamos por estos; y no como (sic) terceras personas”*. (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo)
- 2- Que la señora Gheiling Zumbado Ortiz le comunicó a la señora [NOMBRE 1] que le dejaron un sobre de parte de Coopeservidores en oficinas centrales. (Visible a folio 10 del expediente administrativo)

II-HECHOS NO PROBADOS:

- 1- Que Coopeservidores haya realizado llamadas a CoopeAnde1 realizando gestión de cobro a los números [VALOR 3] y [VALOR 4], tratando de localizar a la señora [NOMBRE 1].

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante que *“Esta solicitud es porque he puesto varias quejas en la entidad sin que se me respete. Actualmente laboro en una empresa que le brinda servicio a CoopeAnde1, por lo que estuvieron llamado a CoopeAnde1 para cobrarme, se les (sic) indique que no laboro para esta empresa, y hasta el pasado 30 de mayo del presente año que puse una queja en contraloría de servicios, dejaron de llamar. Este mes, nuevamente, no llaman, sino visitan CoopeAnde1, para dejarme un documento de cobro; donde como indique nunca he laborado para la empresa CoopeAnde1, ni siquiera me ubico en esa sucursal, ya que laboro en las instalaciones de la empresa a la cual laboro. Por lo que me parece una mal intención (sic) por parte de Coopeservidores su proceder, pese a que se ha indicado que no laboro para dicha empresa directamente. Con Coopeservidores, efectivamente tengo deudas, sin embargo he querido citas con la jefatura de cobros y nunca me ha atendido, soy exfuncionaria de esta entidad, desde que me quede sin trabajo mi situación económica varió ya que el ingreso no es el mismo; las negociaciones se han manejado con los asesores de cobros y supervisores; me he comunicado sin problema por medio de WhatsApp y he cumplido con lo conversado. Por lo que no quiero que esta entidad pueda consultar ningún tipo de mis datos. No deseo tener más relación con dicha entidad, más cancelar mis deudas, por lo que no deben buscar nada más mío, que el correo y celular como medio de contacto para el cobro.”*. Así mismo en su escrito la misma presenta una seguidilla de correos en donde se puede observar una conversación con los encargados de Contraloría de Servicios de Coopeservidores, donde la señora [NOMBRE 1] les indica, en fecha 10 de mayo de 2018 que, ha recibido dos llamadas a un lugar en el cual no labora, por lo que les solicita que eliminen ese número telefónico que no corresponde, en fecha 16 de mayo de 2018, le responden de parte de Contraloría de Servicios que, por favor indique el número que debe ser eliminado, a lo que la denunciante en misma fecha les responde solicitando que eliminen los números [VALOR 3] y [VALOR 4], y le informan en esa misma fecha que el área de cobros confirma que se procedió con la eliminación de los números telefónicos indicados. Así mismo, en fecha 03 de octubre de 2018, la señora [NOMBRE 1] les responde que nuevamente se ha presentado un inconveniente, ya que le han dejado documentación de cobro en una empresa donde la misma no labora, por el contrario, solamente brinda servicio, a lo que no recibe respuesta. Además, la denunciante aporta un pantallazo donde la señora Zumbado Ortiz le comunica que han dejado un sobre para la misma en las oficinas centrales. Por otro



lado, siendo que la parte denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia, se tienen por ciertos todos los hechos denunciados por la señora [NOMBRE 1], esto basándose en lo indicado en el artículo 25 párrafo primero de la Ley de protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y el numeral 67 del Reglamento a la Ley n°8968 referido anteriormente, los cuales respectivamente indican lo siguiente: **“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) **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). En este sentido cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por cierto los hechos que argumenta, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir le corresponde al denunciante la carga de la prueba, o en este caso en concreto si el denunciado pretenden desvirtuar los hechos expuestos por la aquí denunciante debe presentar toda documentación pertinente para este fin. Siguiendo con el hilo de la prueba, se aplica el artículo 41.1 del Código Procesal Civil de manera supletoria, en tanto dispone: **“Artículo 41.1: La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”.** (Resaltado no es del original). Sobre la carga de la prueba, la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia en voto N° 000783-F-S1-2016 del 21 de julio de 2016 señaló: **“...Sobre la carga de la prueba. Según se ha expuesto hasta este punto, cabe referirse al deber de demostración que le incumbe a cada una de las partes quienes integran la litis, cuando el objeto del proceso es la declaratoria de un deber de reparar un daño en casos como el presente. En primer término, se advierte, usualmente el usuario de los servicios se encuentra en una situación donde le resulta muy difícil o prácticamente imposible comprobar algunos de los hechos o presupuestos esenciales para su pretensión, colocándole ante una posible indefensión. Producto de lo anterior, y según lo ha indicado esta Sala con anterioridad, se redistribuye el deber de demostración entre las partes litigantes, en donde la carga probatoria, le corresponde a quien se encuentre en mejores condiciones para aportar la prueba al proceso** (en este sentido, consúltase el fallo no. 212 de las 8 horas 15 minutos del 25 de marzo de 2008). Empero, de lo anterior no puede extraerse que la víctima se encuentra exenta del deber probatorio, ya que le corresponde acreditar, en los términos dichos, el daño sufrido y el nexo de causalidad...”. (Subrayado 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 su parte, la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, tiene



como finalidad, garantizar a toda persona, el legítimo tratamiento de sus datos personales, y consagra una serie de principios y derechos, que deben ser observados en todo momento por quienes realicen tratamiento de datos personales. Así tenemos, que el artículo 7 de dicha ley, señala: **ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona:** *Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. 1.- Acceso a la información:* *La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos. 2.- Derecho de rectificación:* *Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.* Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, toda vez que la denunciante solicita que se suprima toda aquella información que no ha sido brindada por ella misma de forma expresa, y además solicita la actualización de sus datos personales, pues manifiesta claramente que sus medios de contacto son únicamente el número celular [VALOR 1], y el correo electrónico [VALOR 2]@yahoo.com. Con respecto a la solicitud de la señora [NOMBRE 1], sobre que Coopeservidores no tenga acceso a ningún tipo de información de su persona, la misma no es procedente por cuanto, Coopeservidores tiene derecho a localizarla por medio de sus contactos personales, autorizados por ella misma, para realizar la gestión de cobro que corresponda, dado que entre ambas partes existe una relación comercial por cuanto la denunciante es acreedora del Coopeservidores, y a este segundo, le asiste el derecho de realizar la gestión de cobro pertinente, siempre que la misma se realice dentro de los parámetros legales. Por anterior, lo procedente es declarar con lugar la denuncia interpuesta, y ordenar a la empresa Coopeservidores, suprimir toda la información referente a contactos no autorizados, y abstenerse de realizar gestiones de cobro por medios o a terceros no autorizados. Toda gestión tendiente a recuperar las sumas adeudadas por la denunciante, deberán realizar únicamente por



los medios autorizados, es decir, el número celular [**VALOR 1**], y el correo electrónico [**NOMBRE 2**][@yahoo.com](mailto:[NOMBRE 2]@yahoo.com). Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **COOPERSERVIDORES**.
- 2- Se ordena a **COOPESERVIDORES** rectificar los datos personales de la señora [**NOMBRE 1**] y actualizar su número de teléfono y correo electrónico.
- 3- Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 4- Contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE**.

Licda. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB