



**EXPEDIENTE: 028-02-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 056-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 12:35 horas del 02 de febrero de 2022.** 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 25 de febrero de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presenta denuncia contra **COOPESERVIDORES**, cuya pretensión es: “(...)1. *Que se ordenen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos R.L que elimine de manera definitiva cualquier dato personal que almacenen en su base de datos y me hagan llegar una notificación que corrobore dicha acción en un plazo razonable para dicha acción.* 2. *Sancionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos R.L, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la ley 8968(...)*” (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°**075-2019**, de las 08:20 horas del 06 de marzo de 2019, se declara admisible la denuncia presentada. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **127-2019** de las 09:30 horas del 25 de marzo de 2019, se ordena el traslado de cargos a Coopeservidores, a fin de que brinden el informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
4. Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 03 de abril de 2019, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de Representante Legal, contesta el traslado de cargos en tiempo y forma, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución N°**127-2019** supra citada. (Visible a folios 16 al 121 del Expediente Administrativo).
5. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

### **CONSIDERANDO**

**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de febrero de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presenta denuncia contra **COOPESERVIDORES**, cuya pretensión es: “(...)1. *Que se ordenen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos R.L que elimine de manera definitiva cualquier dato personal que almacenen en su base de datos y me hagan llegar una notificación que corrobore dicha acción en un plazo razonable para dicha acción.* 2. *Sancionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos R.L, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la ley 8968(...)*” (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
2. Que el señor **[NOMBRE 1]** ha recibido constantes llamadas de Coopeservidores realizando gestión de cobro de un tercero. (Visible a folios del 4 al 7 del Expediente Administrativo).



3. Que en la base de datos de Coopeservidores, existen datos personales del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folios 18 del Expediente Administrativo).
4. Que Coopeservidores realizó llamadas al denunciante con el fin de realizar gestión de cobro de la deuda del hermano del mismo. (Visible a folios 04 al 07 del Expediente Administrativo).
5. Que Coopeservidores ha eliminado de sus bases de datos el número de teléfono del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 20 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente caso.

**III.- SOBRE EL FONDO:** Manifiesta el denunciante en su escrito de denuncia que en el año 2019 ha recibido varias llamadas de Coopeservidores, señala que en las mismas le consultan por el señor [NOMBRE 3], quien es el hermano del denunciante, por lo que le solicitan que le haga llegar un mensaje cobratorio a su hermano, a lo que el señor [NOMBRE 1] solicita que eliminen su número telefónico y cualquier otro dato personal suyo ya que no posee ningún tipo de relación comercial con Coopeservidores, a lo que la persona funcionaria de la entidad le indica que no es posible realizar su solicitud ya que su hermano brindó su número telefónico como referencia y el mismo debe ser quien realice la solicitud. Expone el señor [NOMBRE 1] que desde el 21 de enero de 2019 al 22 de febrero de 2019 ha recibido 19 llamadas realizando gestión de cobro de la deuda de este tercero, indica que en todas estas ocasiones ha solicitado la eliminación de sus datos personales, sin embargo, Coopeservidores se ha negado a proceder de conformidad. Por otra parte, Coopeservidores manifiesta en su informe que, efectivamente el denunciante no es asociado de Coopeservidores, y no posee productos de la misma, sin embargo, acepta que ha realizado llamadas al señor [NOMBRE 1], ya que su hermano aportó como referencia su número telefónico, señala el denunciado que no busca crear molestias al denunciante, sino solamente realizar gestión de cobro de la deuda del hermano del denunciante. Indica expresamente Coopeservidores: *“(...) COOPESERVIDORES, RL con el afán de originar una comunicación con el asociado [NOMBRE 3] procede a brindar mensajes a el señor [NOMBRE 1] el cual se mantenía como referencia, todo lo anterior en estricto cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos y del principio del Secreto Bancario (...)”*, expone que la gestión de referencias por medio de terceros se realizó a través de funcionarios de la Cooperativa, manifiesta que esta Agencia mediante resolución N°02 de las 13:00 horas del 25 de abril de 2016 indica que: *“Si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico ni el correo electrónico de la empresa para la cual trabaja, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice la denunciada al lugar de trabajo de la denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo no inhibe el derecho del acreedor a tener un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional.”* Por lo que a su consideración ha ejercido correctamente su derecho de realizar gestión de cobro, ya que las gestiones realizadas por Coopeservidores, a su parecer, se encuentran dentro de un marco de respeto a la normativa y principios de la protección de datos. Sin embargo, manifiesta el denunciado que ha eliminado los datos



personales del señor [NOMBRE 1] de sus bases de datos, y se abstendrá a realizar cualquier tipo de llamada al mismo. En vista de que el informe que ha sido rendido por Coopeservidores 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 informes 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), es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que los datos personales del denunciante han sido eliminados de la base de datos de Coopeservidores. Por otra parte, es importante tener claro que, aunque se haya procedido a la eliminación de la información del denunciante, no implica que la base de datos denunciada no hay incurrido en un tratamiento ilegítimo de los datos personales del señor [NOMBRE 1], ya que se ha contactado al mismo bajo el supuesto de que consta como “referencia” dentro de las bases de datos de Coopeservidores, pero sin contar con el consentimiento informado expreso del titular del dato personal que en este caso sería el señor [NOMBRE 1]. La Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en su artículo 5 indica, **“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado:** *1.- Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 2.- Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Así mismo señala el reglamento a la ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: **“Artículo 4. Requisitos del Consentimiento.** *La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el**



*tratamiento; c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales.*

**Artículo 5. Formalidades del consentimiento.** *Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.”*

Según lo indicado por el denunciado, los datos personales del denunciante constan en sus bases de datos por cuanto el señor [NOMBRE 3], hermano del denunciante, aportó los datos personales del señor [NOMBRE 1] como “referencia”, por lo que es claro que Coopeservidores no cuenta con el consentimiento informado del señor [NOMBRE 1]. No cabe duda que la práctica de solicitar “contactos de referencia” contraviene lo indicado por la Ley No. 8968 ya que, para que el consentimiento informado sea válido el mismo debe constar, ya sea en un documento físico o electrónico, lo cual no logró demostrar la parte denunciada. Téngase en cuenta, además, que no tiene asidero legal que se utilice un dato personal como lo es el número de telefónico cuando el mismo ha sido aportado por un tercero, por lo cual como se reitera, queda ampliamente demostrado que el uso del número de teléfono del denunciante se realizó de forma ilegítima, y por lo tanto se transgrede el derecho fundamental de Autodeterminación Informativa del señor [NOMBRE 1], derecho regulado mediante el artículo 4 de la Ley de maras, 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.”**, por lo anteriormente expuesto el denunciante tiene la facultad el derecho de solicitar la supresión o rectificación de sus datos personales, como lo solicitó al denunciado inicialmente sin respuesta favorable. Así mismo, se indica a Coopeservidores que su apreciación de la resolución N°02 de las 13:00 horas del 25 de abril de 2016, no es correcta ya que si bien es cierto al acreedor le asiste un derecho de cobro de la deuda y puede realizarla al medio de contacto autorizado y personal del deudor, esto no le faculta para realizar dicha gestión de cobro por medio de terceras personas. Por otra parte, siendo que la entidad denunciada indica en su informe que rola a folio 17 que ha realizado la eliminación de los datos personales del denunciante de su base de datos, se tiene por satisfecha la pretensión del mismo, debiendo en adelante la empresa abstenerse de utilizar cualquier



medio de contacto del denunciante, para realizar gestión de cobro de deudas de terceros, sin que para ello cuente con el consentimiento informado en los términos indicados en la Ley No 8968 de repetida cita. Además, se debe hacer la respectiva instancia a **COOPESERVIDORES** que para en el tratamiento de datos personales se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de tales datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N° 8968, debiendo para ello contar con los protocolos mínimos de actuación que se encuentran regulados tanto en ley como en el reglamento precitados.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5 y 16 de la Ley N° 8968; 4, 5, 58, 59 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **COOPESERVIDORES**. Teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
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.** -

**Máster Elizabeth Mora Elizondo**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

alm