



**EXPEDIENTE: 161-09-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 179-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 14:30 horas del 30 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **COOPESERVIDORES R.L.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 03 de setiembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **COOPESERVIDORES R.L.**, en donde alega que dicha empresa realizó llamadas y contactó a terceros para realizar gestiones de cobro de una deuda a su nombre, en cuya pretensión indica “*Solicito que se les sancione y se respete mi solicitud de que solo me contacte por medio de correo electrónico a través de mi abogado; (...)*”. (Visible a folios 001 al 032 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **392-2019** de las 09:00 horas del 26 de setiembre de 2019, se declara admisible la denuncia presentada. (Visible a folio 033 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 01 de noviembre de 2019, la denunciante presenta ante esta Agencia, escrito en adición a su denuncia, mediante el cual remite nuevos correos electrónicos y mensajes recibidos por parte de la denunciada. (Visible a folios 035 al 041 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N° **157-2020** de las 15:03 horas del 16 de marzo de 2020, se ordena el traslado de cargos a Coopeservidores R.L., a efecto de que brinde el informe respectivo, misma que fue debidamente notificada en fecha 22 de abril de 2020. (Visible a folios 042 al 044 del Expediente Administrativo).
- 5- Que cumplido el plazo señalado para el efecto, la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante la resolución N° 157-2020.
- 6- 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 25 de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales y artículo 67 de su Reglamento, que indican expresamente: “**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. (...)*”. “**Artículo 67.** *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.***” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual indica lo siguiente: “**Artículo 221.-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.**” (Lo destacado y en negrita no corresponde al original). En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 67, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo, con relación a los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta manera, 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 03 de setiembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **COOPESERVIDORES R.L.**, en donde alega que dicha empresa realizó llamadas y contactó a terceros para realizar gestiones de cobro de una deuda a su nombre, en cuya pretensión indica: “*Solicito que se les sancione y se respete mi solicitud de que solo me contacte por medio de correo electrónico a través de mi abogado; (...)*”. (Visible a folios 001 al 032 del Expediente Administrativo).

2- Que la denunciada Coopeservidores R.L., llamó a la señora (**NOMBRE 2**), funcionaria de Servicio al Cliente del Bufete (**BUFETE 1**), para contactar a la denunciante. (Visible a folio 032 del Expediente Administrativo).

## **II-HECHOS NO PROBADOS:**

1- Que Coopeservidores R.L., haya realizado llamadas al esposo y a la hija de la denunciante para realizar gestión de cobro de la deuda de ésta.

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante en su escrito de denuncia, en lo que le compete resolver a esta Agencia, lo siguiente: “*Actualmente tengo un préstamo con CS Coopeservidores (...)*” “*(...) me han llamado infinidad de veces, llaman en la mañana, tarde y noche, varias veces los sábados, mandan SMS y mensajes por whatsapp (...)*” “*(...) Cuando he tomado la llamada les he explicado lo anterior y me han tratado mal, primero indican que la llamada está siendo grabada, pero no tienen mi consentimiento, solo me dicen cuando ya ha transcurrido la conversación (...)*” “*(...) Mi esposo (cel (**CELULAR 1**)) se enteró de la situación porque lo llamaron a su celular a preguntar por mí y al de mi hija. Nunca autoricé utilizar estos números de teléfono para contactarme. Mi esposo (abogado) tomó el caso, pensamos que talvez por ser un abogado podrían negociar mejor, pero ha sido lo mismo, les envié un correo solicitándole que vieran las cosas con él para lograr un acuerdo, pero han seguido llamando insistentemente (...)*” “*(...) Lo más grave es que llamaron a la oficina de mi esposo a preguntar por mí, yo no trabajo ahí. Entonces ventilaron un caso personal con la recepcionista de otra empresa donde no laboro. (...)*”. Asimismo, sobre la prueba aportada y relevante para la resolución de este caso, adjunto a su escrito la denunciante presenta una cadena de correos de fecha 16 de agosto de 2019, en los cuales se puede observar una conversación con los Ejecutivos de Negocios y Cobro de Coopeservidores R.L., en los cuales, la señora (**NOMBRE 1**) le indica a la señora



(**NOMBRE 3**), que la única dirección de correo electrónico autorizada para enviar información es: (**CORREO 1**), así como otro correo posterior, en el que su esposo el señor (**NOMBRE 4**), le manifiesta a esta misma Ejecutiva que las comunicaciones con la señora (**NOMBRE 1**) se sigan realizando por medio de él, quien es su abogado asignado, mediante el correo electrónico: (**CORREO 2**) y que no la contacten por ningún otro medio, ya que han estado contactando a terceras personas ajenas a su deuda para localizarla. De igual manera se observa un correo electrónico de respuesta por parte de la citada Ejecutiva en donde indica que se procederá con la solicitud de la señora (**NOMBRE 1**). Además, la denunciante aporta un pantallazo en el cual la señora (**NOMBRE 2**), funcionaria de Servicio al Cliente del Bufete (**BUFETE 1**), por medio de correo electrónico de fecha 30 de agosto de 2019, le comunica a su esposo el señor (**NOMBRE 4**), que el día 28 de agosto de 2019 el señor (**NOMBRE 5**) de Coopeservidores, llamó preguntando por la señora (**NOMBRE 1**), a quien se le indicó que ella no laboraba ahí y que se le daría el recado a su esposo. 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 de conformidad con lo indicado en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968 y el artículo 67 de su respectivo Reglamento, referidos anteriormente, mismos que 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.”** (Lo subrayado y destacado no corresponde al 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.”** (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). En este sentido, cabe destacar que todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a así demostrarlos, es decir, le corresponde al denunciante la carga de la prueba, o en este caso, en concreto si el denunciado pretende desvirtuar los hechos expuestos por la aquí denunciante, debe presentar toda la documentación pertinente para este fin. Sobre el tema de la prueba, resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de manera supletoria, mismo que reza: **“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 impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”**. (Lo subrayado y destacado no corresponde al 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 se ha pronunciado: **“(…) 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, consúltese 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 (...)*". (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). De igual manera la Ley No. 6227 citada supra, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, en los que indica expresamente señala: "**Artículo 293.-** 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieran, 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 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. De esta manera, se tiene 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 bajo estudio y de las pruebas aportadas a los autos, se logra desprender que se está 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 para contactarla, siendo en el caso particular, los números de teléfono de su esposo, de su hija y del trabajo de su esposo, y además solicita la actualización de sus datos personales, pues manifiesta claramente que su medio de contacto es el correo electrónico: [\(CORREO 1\)](#) y posteriormente, lo rectifica solicitando que se tenga como único medio de contacto el correo electrónico de su abogado: [\(CORREO 2\)](#). No obstante, respecto a la solicitud de la señora **(NOMBRE 1)**, en cuanto a que Coopeservidores R.L. no tenga acceso a ningún tipo de información de su persona, la misma no resulta procedente, esto por cuanto Coopeservidores R.L. tiene derecho a localizarla por medio de sus contactos personales, autorizados por ella misma al momento de la formalización contractual, para realizar la gestión de cobro que corresponda, dado que entre ambas partes existe una relación comercial, por cuanto la denunciante es acreedora de Coopeservidores R.L., 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 R.L.**, suprimir toda la información referente a terceros 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 realizarse únicamente por los medios autorizados, es decir, a su número celular y al correo electrónico de su abogado [\(CORREO 2\)](#), según la solicitud de rectificación realizada por la denunciante. 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 R.L.**
- 2-** Se ordena a **COOPESERVIDORES R.L.** rectificar los datos personales de la señora **(NOMBRE 1)** y actualizar su número de teléfono y correo electrónico autorizado, únicos medios de contacto autorizados para realizar gestión de cobro de su deuda.
- 3-** Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la denunciante, 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, el cual podrá interponerse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE-**



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

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

\*Jcg