



**EXPEDIENTE: 187-10-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 234-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:00 horas del 09 de mayo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **COOPENAE R.L.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 04 de octubre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **COOPENAE R.L.**, en la cual alega que recibió en varias ocasiones correos electrónicos a su cuenta de correo electrónico del trabajo de parte de la denunciada ofreciéndole servicios, sin contar con su autorización, cuya pretensión es: *“Haga eliminación completa de mis datos y proceder con las respectivas sanciones según lo establecido en la ley.”*. (Visible a folios 01 al 20 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **452-2019** de las 08:20 horas del 10 de diciembre de 2019, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **COOPENAE R.L.**, a fin de que brinde el informe respectivo y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución es debidamente notificada al denunciado en fecha 22 de enero de 2020. (Visible a folios 21 al 23 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 27 de enero de 2020, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **COOPENAE R.L.** responde el traslado de cargos en tiempo y forma, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución supra citada. (Visible a folios 24 al 32 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 25 de agosto de 2021, el señor (**NOMBRE 1**) remite prueba para mejor resolver, para ser tomada en consideración en la presente resolución final. (Visible a folios 33 al 38 del Expediente Administrativo).
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:** Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 04 de octubre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **COOPENAE R.L.**, en la cual alega que recibió en varias ocasiones correos electrónicos a su cuenta de correo electrónico del trabajo de parte de la denunciada ofreciéndole servicios, sin contar con su autorización, cuya pretensión es: *“Haga eliminación completa de mis datos y proceder con las respectivas sanciones según lo establecido en la ley.”*. (Visible a folios 01 al 20 del Expediente Administrativo).
2. Que en fechas 20 y 21 de noviembre de 2017, 13 de junio de 2018, 18 de setiembre de 2018, 25, 28 y 31 de enero de 2019 el señor (**NOMBRE 1**) recibió varios correos de Coopenae, ofreciendo sus productos. (Visible a folios 06 al 12 del Expediente Administrativo).



**PRODHAB**

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

3. Que en fecha 30 de enero de 2019, Coopenae emitió un oficio en donde indicaba que se eliminaba el correo electrónico del señor (**NOMBRE 1**) de sus registros, según solicitud realizada a la Oficina del Consumidor Financiero. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).
4. Que en fechas 13 y 15 de febrero, 23 de julio y 27 de setiembre de 2019, se recibieron más correos de parte de la denunciada ofreciendo sus productos. (Visible a folios 14 al 20 del Expediente Administrativo).
5. Que en fechas 30 de abril, 01 de junio, 17 y 20 de julio de 2021, el señor (**NOMBRE 1**) recibe nuevamente correos electrónicos de Coopenae, pese a que han indicado en el informe rendido que han eliminado los datos del denunciante. (Visible a folios 33 al 38 del Expediente Administrativo).

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

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el denunciante que Coopenae R.L. desde el año 2017 le ha enviado en reiteradas ocasiones a su correo de empresa, el cual manifiesta no le había proporcionado a ninguna persona en ese momento, alegando en concreto: *“Los hechos se remontan al 2017, yo tenía escasos 2 meses de trabajar en mi actual empresa (empresa 1) y no había proporcionado mi correo electrónico de la empresa a ninguna entidad sin excepción. Recibí un primer correo el 20 de noviembre por parte de ejecutivo de la empresa Coopenae en el cual me ofrecen sus productos (...)”*, por lo que indica que procedió a comunicarse a las oficinas de Coopenae para solicitar que se eliminara su información personal, y el señor (**NOMBRE 2**) le manifiesta que su correo va a ser eliminado, no obstante en el año 2018 en tres ocasiones vuelve a recibir estos correos, ofreciéndole productos, los cuales indica que no solicitó, por lo que el señor (**NOMBRE 1**) decide acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero, y producto de esta gestión, Coopenae emite un oficio en el que le indica al denunciante que se procederá a eliminar sus datos. Sigue manifestando que para el año 2019 nuevamente se le remiten varios correos electrónicos de parte de la denunciada, por lo que interpone denuncia en esta vía. Indica el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia: *“Acudo a la agencia de protección de datos de los habitantes, para obtener una solución definitiva ante este caso de acoso, puesto que he manifestado desde la primera vez que no me encuentro interesado ni mantengo ningún tipo de relación con esta entidad”*, por lo que, solicita de manera expresa que se haga la eliminación completa de sus datos personales. Además, en fecha 25 de agosto de 2021, el señor (**NOMBRE 1**) remite un correo electrónico a esta Agencia, comunicando que la situación persiste, y aporta nueva prueba en la que se logra evidenciar que efectivamente Coopenae R.L. ha remitido nuevamente información de sus servicios y productos al denunciante, pese a no haber brindado su consentimiento para recibir dicha información. Por otro lado, Coopenae R.L. indica en su informe que, el señor (**NOMBRE 1**) efectivamente en noviembre de 2017 solicitó que no se le enviara la información a su correo, por lo que se atendió la solicitud de forma inmediata y procedieron a verificar la razón de la existencia de la dirección electrónica en su base de datos, haciendo notar que consiguieron la dirección electrónica de un listado de referencias de terceros, por lo que en ese momento, se procedió a amonestar verbalmente al asesor responsable de la inclusión y se le indicó que eliminara al señor (**NOMBRE 1**) del manual de referencias, asimismo, manifiestan que luego en el año 2019 reciben el apercibimiento de la Oficina del Consumidor Financiero por parte del denunciante, en el cual se mencionaba el envío de material no solicitado a la dirección electrónica del mismo, por lo que se procedió al bloqueo de las direcciones de correo electrónico (**CORREO**



**PRODHAB**

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

1) y (CORREO 2) conforme a la solicitud del denunciante. Manifiestan expresamente “Al recibir el traslado de esta gestión del señor (NOMBRE 1) ante la PRODHAB, nos causó mucha extrañeza, dado que en nuestra bitácora de servicio, teníamos el caso como atendido satisfactoriamente y suprimidas las direcciones de correo electrónico del señor (NOMBRE 1) de las listas manuales de referencias de terceros que manejan los asesores de servicio que en el pasado enviaron la información no solicitada al señor (NOMBRE 1); ante lo cual, nuevamente abrimos la investigación interna correspondiente y se logró detectar un error totalmente involuntario de duplicación de los listados manuales indicados, y una falla en el código informático de bloqueo diseñado para detener cualquier intento de envíos informativos a las direcciones previamente bloqueadas del señor del Sr. (NOMBRE 1). (...)”. Indican que desde ese momento procedieron con la supresión de los datos de correo electrónico del aquí denunciante de manera definitiva, razón por la cual solicitan se declare sin lugar la presente denuncia. Vistos los argumentos que han sido expuestos anteriormente, se tiene que efectivamente Coopenae R.L., acepta de manera expresa que ha contactado en varias ocasiones al denunciante, esto para ofrecer sus productos y servicios, alegando que han tomado sus datos en razón de que una tercera persona ofreció su número como posible interesada para adquirir sus servicios. Sobre estas manifestaciones la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en su artículo 5, el cual regula el consentimiento informado que siempre debe mediar entre las partes para incluir a los mismos en sus bases de datos, dispone lo siguiente: “**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.”. Asimismo, señala el Reglamento a la citada ley, 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



**PRODHAB**

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

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.”. Por lo tanto, no es de recibo para esta Agencia, el alegato de que los datos han sido tomados de una lista de “referidos”, ya que esta práctica es abiertamente ilegal al no contar con el consentimiento informado de las personas titulares de los datos personales, como se ha indicado en el artículo supra citado, lo cual constituye una evidente violación al Derecho de la Autodeterminación Informativa, regulado en el artículo 4 de la Ley No. 8968 de repetida cita, el cual a la letra 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 otra parte, se hace ver a Coopenae R.L., que según la prueba aportada por el señor (**NOMBRE 1**), mediante la cual se logra demostrar que efectivamente ha sido contactado una vez más en el año 2021, el informe presentado por la parte denunciada falta a la verdad, ya que en el mismo se indica que han suprimido los datos personales del denunciante, sin embargo, esto no es cierto, toda vez que la prueba para mejor resolver aportada por el denunciante desvirtúa este hecho. Siendo así y al tener el informe rendido, el carácter de declaración jurada, esto según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: **“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 destacado y subrayado no corresponde al original). Y lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: **“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.** (...).” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), esta Agencia testimoniará piezas del presente expediente al Ministerio Público, con base en el artículo 318 del Código Penal, por el delito de perjurio, el cual a la letra indica: **“Artículo 318.-Se impondrá prisión de tres meses a dos años al que faltare a la verdad cuando la ley le impone bajo juramento o**



**declaración jurada, la obligación de decirla con relación a hechos propios.**” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Lo anterior, conforme a las atribuciones de esta Agencia, señaladas en el artículo 16 inciso g) de la Ley No. 8968, que dispone: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: (...) **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.**” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Así las cosas y visto lo anterior, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa y sus principios, declarar con lugar la denuncia interpuesta, por lo que se le ordena a **COOPENAE R.L.**, realizar la eliminación definitiva de los datos personales del denunciante. Además, siendo que existen elementos suficientes para presumir que la empresa denunciada incurrió en una o varias de las faltas señaladas en el traslado de cargos, se ordena la apertura del procedimiento ordinario señalado en el artículo 27 de la Ley No. 8968, para lo correspondiente.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 4, 5, 16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 4, 5, 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **COOPENAE R.L.**
2. Se le ordena a **COOPENAE R.L.** suprimir toda la información que conste en su base de datos cuyo titular sea el señor (Nombre 1).
3. Se ordena testificar piezas del presente Procedimiento de Protección de Derechos al Ministerio Público para que se realice la investigación correspondiente por el delito de perjurio.
4. De conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, se ordena la apertura del procedimiento ordinario, para lo correspondiente.
5. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución.  
**NOTIFIQUESE. -**

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

\*Jcg