



**EXPEDIENTE: 049-03-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 325-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 11:00 horas del 26 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L., -en adelante COOPENAE R.L.-**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante correo electrónico enviado a esta Agencia, en fecha 11 de febrero de 2019, el Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, traslada denuncia presentada por el señor (**NOMBRE 1**) contra **COOPENAE R.L.**, en la cual alega que en reiteradas ocasiones recibió a su correo electrónico laboral, múltiples contactos de esa Cooperativa, ofreciéndole productos que nunca solicitó, ni ha autorizado que se le envíe información, lo cual les fue solicitado a dichos contactos que cesaran esta acción y le informaran de donde habían conseguido sus datos, sin embargo continúan enviando información no requerida por él y no le brindaron dicha información, cuya pretensión es: “(...) *Primera: Que la denunciada borre de sus archivos, base de datos, mis datos personales como se solicitó en su momento (...) Segundo: Según el artículo 14 de la Ley 8968 en ningún momento yo expresé mi consentimiento para que se me escribiera, por lo que solicito la sanción correspondiente establecida en el artículo 28 de esa misma ley. Tercero: Se solicita al tenor de la Ley, que la demandada indique a quienes (ya sean personas físicas o jurídicas) facilitó mis datos personales para informarles también sobre mi negativa de estar en sus bases de datos. Cuarto: Que la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes realice las gestiones para verificar que mis datos no sean manejados por la denunciada. (...)*”. (Visible a folios 01 al 30 y 33 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución N° **118-2019** de las 10:20 horas del 22 de marzo de 2019, se previno al denunciante indicar con claridad cuál era su pretensión, conforme a lo dispuesto por la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. Dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 09 de abril de 2019 y fue respondida en fecha 26 de abril de 2019. (Visible a folios 31 al 33 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante el escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de julio de 2019, el denunciante aporta nuevos correos electrónicos enviados por la denunciada, como prueba para mejor resolver. (Visible a folios 56 al 87 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **362-2019** de las 10:45 horas del 17 de setiembre de 2019, se declara admisible el presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 88 del Expediente Administrativo).
5. Que a través de resolución N° **218-2020** de las 12:10 horas del 26 de marzo de 2020, 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 13 de mayo de 2020. (Visible a folios 90 al 92 del Expediente Administrativo).
6. Que una vez transcurrido el plazo otorgado a **COOPENAE R.L.**, no presentó el informe requerido en la resolución N° **218-2020** supra indicada.



7. 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 **COOPENAE R.L** 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 y artículo 67 de su respectivo 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 el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **COOPENAE R.L.**, en la cual alega que recibió en reiteradas ocasiones correos electrónicos a su cuenta de correo electrónico laboral, de parte de la denunciada ofreciéndole productos, sin contar con su autorización, lo cual les fue solicitado a dicha entidad, que cesaran esta acción y le informaran de donde habían conseguido sus datos personales, sin embargo continúan enviando información no requerida por él y no le brindaron dicha información, cuya pretensión es: “(...) Primera: Que la denunciada borre de sus archivos, base de datos, mis datos personales como se solicitó en su momento (...) Segundo: Según el artículo 14 de la Ley 8968 en ningún momento yo expresé mi consentimiento para que se me escribiera, por lo que solicito la sanción correspondiente establecida en el artículo 28 de esa misma ley. Tercero: Se solicita al tenor de la Ley, que la demandada indique a quienes (ya sean personas físicas o jurídicas) facilitó mis datos personales para informarles también sobre mi negativa de estar en sus bases de datos. Cuarto: Que la Agencia de Protección de Datos de los



*Habitantes realice las gestiones para verificar que mis datos no sean manejados por la denunciada. (...).*” (Visible a folios 01 al 30 y 33 del Expediente Administrativo).

2. Que en fechas 14, 21 y 29 de enero, 25 de febrero de 2019, 06 y 07 de diciembre, 23 de noviembre, 01, 02, 05, 10 y 17 de octubre, 18 y 26 de setiembre, 24, 26 y 28 de julio del 2018, el señor (**NOMBRE 1**), recibió varios correos por parte de diferentes empleados de Coopenae R.L., ofreciendo sus productos. (Visible a folios 06 al 30 y 56 al 87 del Expediente Administrativo).

3. Que en fechas 26 de julio y 02 de octubre de 2018, el denunciante solicitó a diferentes personeros de Coopenae R.L., que eliminaran sus datos personales de sus bases de datos. (Visible a folios 27 al 29 y 72 del Expediente Administrativo).

**I. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no demostrados los siguientes:

1. Que en los correos de solicitud enviados por el denunciante solicitara información a la denunciada, respecto a de donde habían conseguido sus datos personales.

2. Que la denunciada respondiera las solicitudes de supresión de datos personales del denunciante.

3. Que la denunciada cuente con el consentimiento informado del denunciante para hacer uso y tratamiento de sus datos personales.

**II. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**), en su formulario de denuncia trasladado a esta Agencia por el MEIC, que en reiteradas ocasiones recibió a su correo electrónico laboral, múltiples contactos por parte de diferentes personas de **COOPENAE R.L.**, ofreciéndole productos que nunca solicitó, ni ha autorizado que se le envíe información, lo cual les fue solicitado a dichos contactos que cesaran esta acción y le informaran de donde habían conseguido sus datos personales, sin embargo continúan enviando información no requerida por él y no le brindaron dicha información, cuya pretensión es: “(...) *Primera: Que la denunciada bore de sus archivos, base de datos, mis datos personales como se solicitó en su momento (...)* Segundo: *Según el artículo 14 de la Ley 8968 en ningún momento yo expresé mi consentimiento para que se me escribiera, por lo que solicito la sanción correspondiente establecida en el artículo 28 de esa misma ley.* Tercero: *Se solicita al tenor de la Ley, que la demandada indique a quienes (ya sean personas físicas o jurídicas) facilitó mis datos personales para informarles también sobre mi negativa de estar en sus bases de datos.* Cuarto: *Que la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes realice las gestiones para verificar que mis datos no sean manejados por la denunciada. (...).*” Se aclara al denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá sobre si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhav, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. (...).** **e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales.** **f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los**



datos personales. (...)”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente el reconocimiento, ni se hará pronunciamiento alguno sobre la indemnización de daños y perjuicios. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales o administrativas que correspondan. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Sobre la prueba aportada y relevante para la resolución de este caso, el denunciante presenta una cadena de correos electrónicos recibidos en diferentes fechas, a saber: 14, 21 y 29 de enero, 25 de febrero de 2019, 06 y 07 de diciembre, 23 de noviembre, 01, 02, 05, 10 y 17 de octubre, 18 y 26 de setiembre, 24, 26 y 28 de julio del 2018, en los cuales se puede observar que diferentes ejecutivos de Coopenae R.L., le ofrecen sus productos y servicios. De igual manera, se observan correos electrónicos enviados en fechas 26 de julio y 02 de octubre de 2018 por el señor (**NOMBRE 1**), en los cuales solicitó a diferentes personeros de Coopenae R.L., que eliminaran sus datos personales de sus bases de datos, toda vez que no había autorizado el envío de dicha información. 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 el señor (**NOMBRE 1**); lo anterior, 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 el 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 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.”. (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). 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.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Del caso bajo estudio y de las pruebas aportadas a los autos, se logra desprender que efectivamente se dio un mal uso y tratamiento de los datos personales del denunciante por parte de Coopenae R.L., y ante la solicitud expresa de supresión, toda vez que, como se indicó supra, el denunciante solicitó en fechas 26 de julio y 02 de octubre de 2018, que se suprimieran sus datos personales de la base de datos de la entidad denunciada, sea en este caso su correo electrónico laboral y además, solicitó que no se le contactara más por este medio, ni por teléfono ni mensajes de texto (folio 27), gestión que evidentemente no fue atendida ni cumplida por la entidad denunciada, pues incluso siguió recibiendo correos electrónicos en fechas posteriores a dicha solicitud, según se expuso supra. Por otra parte, se advierte a la denunciada que la Ley No 8968, en su artículo 5, regula el consentimiento informado, mismo que indispensablemente debe mediar entre las partes, para incluir sus datos personales dentro de sus bases de datos, según se 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.”. Asimismo, su respectivo Reglamento dispone 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.”. Se le reitera a **COOPENAE R.L.**, que la acción de incluir listados de “referidos”, es una práctica explícitamente ilegal, pues no se cuenta con el consentimiento informado de las personas titulares de los datos personales, como se ha indicado en el artículo supra citado, esto constituye una evidente violación al Derecho de la Autodeterminación Informativa, regulado mediante el artículo 4 de la Ley No. 8968 de repetida cita, 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.”. Así las cosas y conforme a todo lo expuesto, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa y sus principios, acoger la denuncia interpuesta, por lo que se le ordena a **COOPENAE R.L.**, proceder con la supresión definitiva de los datos personales del denunciante de sus bases de datos, así como informarle al denunciante a quienes (personas físicas o jurídicas) facilitó sus datos personales para informarles también sobre su negativa de permanecer en sus bases de datos. 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.

**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 **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES COOPENAE R.L.**
2. Se ordena a **COOPENAE R.L.**, proceder con la supresión definitiva de los datos personales del denunciante de sus bases de datos, así como informarle al denunciante a quienes (personas físicas o jurídicas) facilitó sus datos personales para informarles también sobre su negativa de permanecer en sus bases de datos.
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. Se ordena a **COOPENAE R.L.**, presentar en un plazo de **60 DÍAS HÁBILES**, los protocolos mínimos de actuación y medidas de seguridad actualizados, según lo regulado en el artículo 12 de la Ley No. 8968 y 32 y siguientes de su Reglamento, conforme a lo establecido en la presente resolución. Dichos protocolos deberán demostrar que mantiene un programa de capacitación a los funcionarios intervinientes en la materia de protección de datos personales. En caso de incumplimiento la Agencia podrá ordenar la apertura del **PROCEDIMIENTO ORDINARIO**, de conformidad con el numeral 27 de la Ley No. 8968, para la aplicación de la sanción correspondiente.
5. Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -

**Máster Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García

Revisado por: Licda. Karla Quesada Rodríguez