



EXPEDIENTE: 150-08-2019-DEN

RESOLUCION N° 595-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 10:20 horas del 01 de noviembre 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**).

RESULTANDO

1. Que mediante formulario presentado ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en fecha 15 de julio de 2019, el cual fue trasladado a esta Agencia en fecha 26 de agosto de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L.**, en la cual alega que la entidad denunciada realizó gestiones de cobro de una deuda a su nombre, mediante un cobrador que se presentó ante su lugar de trabajo preguntando al personal de seguridad y vigilancia por ella, para hacer entrega de un estado de cuenta por el atraso en cuestión, y señala además que la llamaron y enviaron mensajes por whatsapp para hacer gestión de cobro de dicha deuda. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **380-2019** de las 08:00 horas del 25 de setiembre de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **163-2020** de las 10:20 horas del 17 de marzo de 2020, se ordena el traslado de cargos a la empresa denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 28 de abril de 2020. (Visible a folios 10 al 12 del Expediente Administrativo).
4. Que Coopenae, presentó en fecha 04 de mayo de 2020, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Gerente con facultades de Representante Legal de Coopenae. (Visible a folios 13 al 27 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:



1. Que la denunciante mantenía una deuda activa en estado de atraso con la empresa Coopenae. (Visible a folios 4 vuelto, 16 del Expediente Administrativo).
2. Que la señora (**NOMBRE 1**), brindó sus datos personales, entre estos su teléfono celular, dirección de domicilio y correo electrónico, al momento de suscribir la boleta de admisión ante la Cooperativa en cuestión. (Visible a folios 18 y 19 del Expediente Administrativo).
3. Que la señora (**NOMBRE 1**), suscribió documento de consentimiento informado con la denunciada para la recolección, tratamiento, uso y transferencia de datos personales. (Visible a folios 14 y 21 del Expediente Administrativo).
4. Que la entidad denunciada envió un mensaje de texto por Whatsapp y llamó al teléfono de la denunciante, para realizar gestiones de cobro de la deuda en atraso. (Visible a folios 06, 07 y 15 del Expediente Administrativo).

II.- HECHOS NO PROBADOS: De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

1. Que la denunciada enviara un cobrador o funcionario al lugar de trabajo de la señora (**NOMBRE 1**), para hacer gestión de cobro de su deuda.
2. Que la empresa Coopenae, hiciera un mal uso de los datos personales de la denunciante ante terceros.

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su denuncia formulada en contra de contra **COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L.**, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“YO DESEO DENUNCIAR LAS PRACTICAS REALIZADAS DE ACOSO EN COBRANZA SEGÚN LO ESTIPULADO EN LA LEY 7472, POR LOS SIGUIENTES HECHOS: 1. EL DÍA VIERNES 12 DE JULIO SE PRESENTARON A MI TRABAJO UN “COBRADOR” HACIENDO CONSULTAS A PERSONAL DE VIGILANCIA SOBRE SI YO ME ENCONTRABA EN EL LUGAR. DEBO ESPECIFICAR QUE YO NO HE AUTORIZADO VISITAS A MI LUGAR DE TRABAJO NI HE SOLICITADO QUE ME ENTREGUEN FÍSICAMENTE ESTADOS DE CUENTA, ADEMÁS QUE ESTÁN VIOLENTANDO MI DERECHO A MI PRIVACIDAD UTILIZANDO MIS DATOS PARA FINES AJENOS PARA LOS QUE FACILITÉ VIOLENTANDO ASÍ TAMBIÉN LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS 8968 CON MEDIDAS Y PRACTICAS QUE ME ASEDIAN EN MI LUGAR DE TRABAJO. ESTA VISITA SE REALIZÓ FUERA DE HORAS LABORALES POR LO QUE YO NO ME ENCONTRABA EN EL SITIO. 2. NO LES BASTÓ CON ESO, SINO QUE EL MISMO FUNCIONARIO ME LLAMÓ A MI TELÉFONO CELULAR INDICANDOME QUE ESTABA EN MI LUGAR DE TRABAJO Y QUE SI ME PODÍA TRASLADAR AL SITIO PARA ENTREGARME UN “ESTADO DE CUENTA” QUE YO NUNCA SOLICITÉ. LE INDIQUÉ QUE NO ESTABA EN EL LUGAR, ÉL INSISTIÓ Y ME INDICÓ QUE SINO SERÍA EL LUNES DE MANERA INTIMIDATORIA AMENAZANDO CON PRESENTARSE NUEVAMENTE A MI LUGAR DE TRABAJO. LA LLAMADA SE CORTÓ EN ESE MOMENTO Y EL FUNCIONARIO O PERSONA ME VUELVE A LLAMAR. YA PARA ESTE MOMENTO ME ENCONTRABA SUMAMENTE ASUSTADA Y ASEDIAADA. 3. NO LE BASTÓ CON ESTO, SINO QUE TAMBIÉN ME ENVÍA UN*



MENSAJE POR WHATSAPP, COSA QUE NUNCA HE PUESTO COMO MEDIO PARA NOTIFICACIONES Y ME MANDA UN ESTADO DE CUENTA Y ME DICE QUE LA VISITA ES PARA COBRARME UN SALDO QUE NI SIQUIERA ES UNA CUOTA COMPLETA, QUE NO TENGO NI UN MES DE ATRASO Y QUE SE DEBIÓ A MOTIVOS TOTALMENTE FUERA DE MI CONTROL PUES ESTUVE INCAPACITADA (...)". Por su parte, la entidad denunciada representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Gerente con facultades de Representante Legal de Coopenae, señala en el informe presentado, en lo que nos interesa, lo siguiente: "(...) I. La Sra. (**NOMBRE 1**) cédula (**CÉDULA 1**) es asociada de Coopenae R.L. desde el 30 de abril de 2018. En la boleta de solicitud de admisión a esta cooperativa, suscrita en dicha fecha, la Sra. (**NOMBRE 1**) señaló como números telefónicos el (**TELÉFONO 1**) y el (**CELULAR 1**), la dirección de correo electrónico (**CORREO 1**), la dirección de domicilio (**DIRECCION 1**) (... (...)) ; y sobre su información laboral señaló que trabaja en (**DIRECCIÓN 2**), y el teléfono (**TELÉFONO 2**) extensión (**XXX**). En conjunto con la suscripción de dicha boleta de admisión el 30 de abril de 2018, y en cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, se solicitó a la Sra. (**NOMBRE 1**), y esta accedió voluntariamente, la suscripción de su consentimiento informado para la recolección, tratamiento, uso y transferencia de los datos personales. Estos datos proporcionados por la asociada se recopilan, almacenan y utilizan exclusivamente para fines internos propios de la operación de la cooperativa, y no se comercializan ni se venden. II. Se rechaza contundentemente que haya existido un uso abusivo de los datos personales de la denunciante o que se haya violentado de alguna manera los derechos que le asisten sobre los mismos por parte de Coopenae R.L.; y que conforme a la Ley de Protección de Datos son los derechos de acceso a la información, el de rectificación, actualización o el de supresión, ninguno de los cuales, además, ha sido solicitado o alegado por la Sra. (**NOMBRE 1**); y se rechaza contundentemente que en la comunicación para la gestión de cobranza señalada por la deudora, haya existido amenaza o intimidación. Por una parte, los hechos de la denuncia son vagos e imprecisos y la denunciante no aporta prueba idónea y suficiente que demuestre que haya existido un uso abusivo de sus datos, que se haya violentado alguno de los derechos que tutela la ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales; o que haya existido amenaza, intimidación o acoso en cobranza. Obsérvese que en sustento de su denuncia la denunciante aporta únicamente una captura de pantalla de una conversación por mensaje de texto que contiene un único mensaje de texto, el cual valga señalar, está escrito en lenguaje respetuoso y simple. Por otra parte, la Sra. (**NOMBRE 1**) posee a título personal, en condición de deudora, una operación de crédito activa con Coopenae R.L., vigente desde 15 de mayo de 2018; así como una tarjeta de crédito activa y otros productos financieros; de forma tal que entre Coopenae R.L. y la Sra. (**NOMBRE 1**) existe en general, una relación asociativa-comercial, y en particular, una relación de crédito activa; relación de crédito en la cual se encuentra amparada y legitimada la gestión de cobro realizada mediante el mensaje de texto aportado por la denunciante, en el ejercicio del derecho de cobro que le asiste a la cooperativa en su condición de acreedor. Además de la comunicación se realizó directamente con ella en su condición de deudora, y a los medios de contacto por ella proporcionados a la cooperativa. (...)"



En primer lugar, se aclara a la 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 Prodhab, 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 conocer ni resolver si existió una situación de acoso, amenazas o intimidación en la cobranza, por lo que, de así considerarlo pertinente la 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.

Conforme a los argumentos expuestos y a la valoración de las pruebas presentadas por las partes, se tiene que, la Sra. (**NOMBRE 1**) mantenía una deuda activa en estado de atraso con la empresa Coopenae y que, al suscribir la solicitud de admisión ante dicha Cooperativa en fecha 30 de abril de 2018, la denunciante brindó sus datos personales, entre estos su teléfono celular, dirección de domicilio y correo electrónico. En dicha solicitud se consigna expresamente lo siguiente: “(...) *III) Que he brindado esta información como parte de mi solicitud de admisión como asociado para utilizar los servicios que ofrece Coopenae R.L. (...)*”. Asimismo, se constata que la denunciante firmó en esa misma fecha, el documento de consentimiento informado ante la denunciada para la recolección, tratamiento, uso y transferencia de sus datos personales. En este documento se indica explícitamente lo siguiente: “(...) *Por lo anterior, manifiesto de forma expresa e irrevocable que consiento en la recolección, tratamiento, uso y la transferencia interna o externa de mis datos personales de acceso restringido y de acceso irrestricto de conformidad con la Ley 8968. Declaro que la información que he proveído a Coopenae es precisa y actual y que he sido debidamente informado (a) de que tengo el derecho al acceso mis datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir su cesión de conformidad con la Ley 8968. (...)*”. Al respecto, es importante aclarar a la entidad denunciada que utilizar el término “irrevocable” en dicho documento, resulta ilegal e improcedente, toda vez que tal y como lo establece la Ley No. 8968, Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, en su artículo 5, inciso 2- Otorgamiento del consentimiento, que establece lo siguiente: “(...) **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. (...)*”, éste puede ser revocado en cualquier momento cuando el titular de los datos así lo solicite. Nótese, además, que en el mismo documento se consigna de forma contradictoria, la posibilidad de solicitar la rectificación o supresión de sus datos personales, siendo esta una forma materializada de revocar el consentimiento, en caso de haberlo brindado en algún momento.



Por otra parte, se verifica que efectivamente la entidad denunciada envió un mensaje de texto por Whatsapp y llamó al número de teléfono de la Sra. (**NOMBRE 1**), para realizar gestiones de cobro de la deuda en atraso, tal como lo reconoce el mismo representante legal de la entidad denunciada en su informe. En este sentido, y contestes con lo señalado por la denunciada en su informe, es menester señalar que al establecerse relaciones crediticias o bien realizar gestiones de cobro de deudas, los datos personales que corresponde suministrar a los clientes y, por ende ser utilizados por las entidades financieras para la realización de la gestión de cobro, son sus números telefónicos (habitación y celular) y correo electrónico personal; lo anterior conforme al derecho que tienen éstas entidades de ejercer su derecho de cobro, ante el propio titular de la deuda, lo que en efecto sucedió en el caso que nos ocupa. En otro orden de ideas, no se logra demostrar que la Cooperativa denunciada enviara un cobrador o funcionario al lugar de trabajo de la señora (**NOMBRE 1**), para hacer gestión de cobro de su deuda, ni que hiciera un mal uso de los datos personales de la denunciante ante terceros. Sobre este aspecto, se advierte a la denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: *“Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”* (Lo subrayado no corresponde al original). Así también, la Ley No. 6227, Ley General de la 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.”*. Siendo así, y conforme a todo lo expuesto supra, es deber de esta Agencia, declarar sin lugar la denuncia interpuesta, dado que la denunciante no aporta prueba idónea y suficiente que demuestre que haya existido un mal uso de sus datos personales ante terceros.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara SIN LUGAR la denuncia interpuesta por la denunciante (NOMBRE 1) contra COOPERATIVA NACIONAL DE EDUCADORES R.L.



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



2. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá interponerse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez