



**EXPEDIENTE: 006-01-2020-DEN**

**RESOLUCION N°161-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 12:00 horas del 09 de febrero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **SERVICOOP R.L.**

### **RESULTANDO**

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 16 de enero de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **SERVICOOP R.L.** cuya pretensión es: “*Solicito por medio de esta denuncia que Servicoop RL se abstenga de enviarme correos electrónicos a el (sic) correo de la empresa [CORREO 1], donde Laboro, a que no se me contacte ni por teléfono ni por cualquier otro medio a mi lugar de trabajo y se abstengan del envío de cualquier notificación escrita o verbal a mi lugar de trabajo. Los únicos medios por mi autorizados donde pueden contactarme y realizar su gestión de cobro es a mi celular personal [NÚMERO 1] y mi correo personal [CORREO 2], adicional se abstengan de utilizar la dirección de mi casa y trabajo para cualquier notificación. Adicional solicito esta entidad (sic) sea multada por el tipo de amedrentamiento que realiza a sus usuarios en gestión de cobro violentando el secreto bancario y la autodeterminación de mis datos personales*”. (Visible a folios 01 al 12 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución N° 059-2020, de las 08:30 horas del 12 de febrero de 2020, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a **SERVICOOP R.L.**, a efecto de que se brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes; la cual fue debidamente notificada al denunciado en fecha 27 de febrero de 2020. (Visible a folios 13 y 16 del Expediente Administrativo).

3- Que mediante escrito presentado en fecha 04 de marzo de 2020, el representante legal de la empresa **SERVICOOP R.L.**, contesta de forma extemporánea lo prevenido mediante resolución N°059-2020, supra indicada. (Visible a folios 17 al 54 del Expediente Administrativo).

4- 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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 16 de enero de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **SERVICOOP R.L.** cuya pretensión es: “*Solicito por medio de esta denuncia que Servicoop RL se abstenga de enviarme correos electrónicos a el (sic) correo de la empresa [CORREO 1], donde Laboro, a que no se me contacte ni por teléfono ni por cualquier otro medio a mi lugar de trabajo y se abstengan del envío de cualquier notificación escrita o verbal a mi lugar de trabajo. Los únicos medios por mi autorizados donde pueden contactarme y realizar su gestión de cobro es a mi celular personal [NÚMERO 1] y mi correo*



personal [\[CORREO 2\]](#), adicional se abstengan de utilizar la dirección de mi casa y trabajo para cualquier notificación. Adicional solicito esta entidad (sic) sea multada por el tipo de amedrentamiento que realiza a sus usuarios en gestión de cobro violentando el secreto bancario y la autodeterminación de mis datos personales”. (Visible a folios 01 al 12 del Expediente Administrativo).

2. Que en fechas 16 de diciembre de 2019 y 08 de enero de 2020, se recibió al correo [\[CORREO 1\]](#), un correo de parte de [\[CORREO 3\]](#), una gestión de cobro de parte de Servicoop R.L. para la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).

3. Que Servicoop R.L. ha remitido al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] una carta realizando gestión de cobro, la cual se le entregó a una tercera persona en sobre cerrado. (Visible a folios 23 y 47 del Expediente Administrativo).

4. Que el correo electrónico del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] ha sido eliminado de las bases de datos de Servicoop R.L. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo).

**II- HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como hechos no probados:

1. Que la señora [NOMBRE 1] haya presentado el formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales a Servicoop RL.

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora [NOMBRE 1] que mantiene una operación de crédito a su nombre en atraso con Servicoop R.L., los mismos han ejercido la gestión de cobro correspondiente desde el mes de mayo de 2019. Indica que al momento de interponer la denuncia se encontraba laborando en Funerales Vida, y comenzó a recibir correos electrónicos a la cuenta empresarial que se le asignó para uso laboral. Manifiesta que el denunciado la ha llamado indicándole que le notificará en su lugar de trabajo, a lo que el día 14 de enero de 2020 el denunciado ha hecho llegar a recursos humanos de su lugar de trabajo una carta donde se indica el monto de la deuda e información personal del crédito a su nombre, la cual fue recibida por una tercera persona de la empresa. Concluye indicando que esta situación ha provocado un grave descontento con su jefatura.

Por su parte Servicoop R.L., no presento el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 03 de marzo de 2020, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica: *“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.”* Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *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.*



En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por el denunciado el cual indica, en resumen: Que al ser la señora [NOMBRE 1] afiliada a la cooperativa se le otorgó un crédito personal, al momento de la formalización del crédito la denunciante completó una serie de formularios que la legislación financiera exige a las entidades que se dedican a estas actividades, en donde la denunciante aportó un correo electrónico de su lugar de trabajo, señala que Servicoop R.L. no ha incurrido en la violación al derecho de autodeterminación informativa de la denunciante en razón de que la misma acepta la deducción de planilla, presente y futura, de los montos del crédito solicitado, por lo que, a su parecer, esta autorización conlleva a que el departamento de recursos humanos se encuentre informado de la deuda. Expone que la gestión cobratoria que se realizó al correo del lugar de trabajo de la denunciante se hizo bajo el pleno conocimiento que quién revisa esa cuenta de correo electrónica es la denunciante, lo cual fue verificado por el denunciado previo a remitir la misiva de gestión de cobro. Con respecto a la carta entregada al lugar de trabajo de la denunciante indica que no es cierto que la misma haya sido entregada de forma irregular o abierta, ya que el procedimiento de entrega de las misivas se realiza mediante un sobre sellado, bajo la línea de confidencialidad de contenido. Finaliza el denunciado indicado que ha suprimido de sus bases de datos el correo electrónico del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1].

Del estudio de los autos y de las pruebas con las que se cuenta, se extrae que efectivamente Servicoop ha remitido al correo empresarial [CORREO 1], desde la cuenta [CORREO 3], intentando realizar una gestión de cobro, además de que el denunciado ha aceptado expresamente, mediante declaración jurada, haber remitido un cobro al lugar de trabajo de la denunciante, se aclara que estos medios no son legalmente válidos para realizar gestión de cobro de la deuda, de hecho ni siquiera el solicitar la información de teléfonos y cuentas de correo del trabajo, es procedente a la hora de formalizar una relación crediticia, toda vez, que las cuentas de correo y el número telefónico que facilita un patrono a sus funcionarios, son herramientas de trabajo, y no le pertenecen a los funcionarios, por lo que no procede usarlas con otros fines, por lo que se reitera, los datos de contacto del lugar de trabajo no son datos personales sino herramientas de trabajo que el empleador facilita al trabajador para realizar su actividad laboral, por lo tanto, esta herramienta no le pertenece al trabajador como tal, sino a la institución o entidad para la cual labora. Indica la Sala Constitucional mediante resolución N° 2018-009369 de las 09:20 horas del 15 de junio de 2018: “(...) Así las cosas, es evidente el hecho de que la información requerida no sólo se realizó por medio de un correo electrónico, el cual en la Institución es **una herramienta más, entre las que podemos citar teléfonos, fax, computadoras, impresoras, etc (sic) (...)** pues lo que se ha regulado es que no se utilice para asuntos personales de los funcionarios sino únicamente como herramienta para agilizar y facilitar el trabajo (...)”, así mismo la misma Sala, mediante resolución N° 2018-019887 de las 09:30 horas del 30 de noviembre de 2018 ha indicado: “En ese sentido, en la sentencia No. 2005-15063, esta Sala estimó que existe el derecho de monitorear el equipo informático de los trabajadores, si se siguen ciertos lineamientos. Igualmente, en la sentencia No. 2012-007573, se sostuvo que los patronos podían revisar comunicaciones de los trabajadores, siempre y cuando exista una sospecha lo suficientemente razonable para proteger sus intereses. En tal sentido, se indicó que: “se puede afirmar que el patrono tiene la potestad, dentro de sus poderes de dirección, de fiscalizar los documentos y archivos que sus empleados”



tengan almacenados en las herramientas de trabajo que se les pone a su disposición, siempre y cuando se tenga una sospecha lo suficientemente fundada como para establecer que el trabajador (o en este caso, el funcionario público) está ejerciendo una actividad delictiva u otra infracción grave que perjudique de manera directa el funcionamiento de la empresa (o en este caso, de la contabilidad de la Administración Pública) (...) Cuando el patrono tiene una duda bastante fundada de que esos archivos o documentos digitales le están acarreando algún tipo de perjuicio en el funcionamiento de la empresa u oficina pública de que se trate (sea actividad delictiva u otra infracción grave), estima la Sala que el empleador se encuentra facultado a intervenir sin previo aviso”. (resaltado no es del original), por lo tanto, es más que evidente que un correo corporativo no es un medio idóneo para realizar gestión de cobro, aunque se tenga certeza que es utilizado por la persona deudora.

Esta Agencia ha sido insistente en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobros, así se ha indicado que: “*Considera esta Agencia 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, el correo electrónico, dirección 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 a la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional*”. Siendo lo anterior, realizar gestión de cobro por estos medios resulta totalmente improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, se ha enfatizado en otras ocasiones que toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por el mismo.

Por lo tanto, se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa de la denunciante por parte del denunciado, derecho reconocido en el artículo 4, de la Ley No.8968, 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.” Derecho, además, contemplado en el artículo 12 del Reglamento a la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica: “**Artículo 12. Autodeterminación informativa.** Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.” (Resaltado no es del



original), ya que efectivamente los datos personales de la señora [NOMBRE 1] se han empleado de una forma distinta a la autorizada, al hacer la divulgación de los mismos a terceras personas, que tampoco han brindado su consentimiento informado para ser contactados, esto en el caso de la misiva entregada al personal de recursos humanos del lugar de trabajo de la denunciante.

Del presente caso, además, se logra desprender que se está ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, figura regulada en el artículo 7 de la Ley de marras, que indica: **“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. (...) **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.”. Toda vez que la denunciante solicita que se suprima toda aquella información de su lugar de trabajo y solicita que únicamente se le contacte a los medios autorizados por ella los cuales son su celular personal [NÚMERO 1] y su correo electrónico personal [\[CORREO 2\]](#).

En vista de que el informe que ha sido rendido por Servicoop R.L. tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 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 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.” (Resaltado no es del original), se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que el denunciado ha suprimido los datos del lugar de trabajo de la denunciante de sus bases de datos.

Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de rectificación de datos personales de la denunciante. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE.**



## POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 7, y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **SERVICOOP R.L.** teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante con respecto a la eliminación de sus datos personales.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. Karla Quesada Rodríguez**  
**Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos**  
*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes*

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora