



EXPEDIENTE: 183-09-2021-DEN

RESOLUCION N° 414-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:30 horas del 17 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (NOMBRE 1) contra **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS R.L.** (en adelante **Coopeservidores**).

RESULTANDO

1. Que mediante correo electrónico enviado a Agencia en fecha 06 de setiembre de 2021, el señor (NOMBRE 1) presentó formal denuncia contra **Coopeservidores**, en la cual alega que la entidad denunciada realizó llamadas telefónicas a terceras personas para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre, pese a haber solicitado con anterioridad que solamente lo contactaran a él personalmente para hacer dicha gestión de cobro. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **438-2021** de las 13:40 horas del 30 de setiembre de 2021, se previene al denunciante señalar la dirección física exacta en donde notificar a Coopeservidores, a fin de realizar la respectiva notificación la resolución de Admisibilidad y Traslado de Cargos en el momento procesal oportuno. Dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 01 de octubre del 2021. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de correo electrónico de fecha 01 de octubre de 2021, el denunciante responde a la solicitud planteada en la resolución antes dicha. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **450-2021** de las 10:15 horas del 07 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **Coopeservidores**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 19 de octubre de 2021. (Visible a folios 12 al 14 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 27 de octubre de 2021, se remite, de forma extemporánea, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (NOMBRE 2), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Coopeservidores. (Visible a folios 15 al 20 del Expediente Administrativo).
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, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que el denunciante es asociado y adquirió una deuda con Coopeservidores, la cual se encuentra pendiente de cobro. (Visible a folios 02 vuelto y 16 vuelto del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 08 de setiembre de 2020, la empresa Coopeservidores, contactó a la señora (NOMBRE 3), para tratar de localizar al señor (NOMBRE 1), a efecto de realizar gestión de cobro de su deuda. (Visible a folios 07, 17 y 18 del Expediente Administrativo).



3. Que en fecha 09 de setiembre de 2020, el denunciante presentó solicitud de supresión del número de teléfono de la señora (NOMBRE 3), ante la Contraloría de Servicios de Coopeservidores. (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).
4. Que en esa misma fecha, dicha Contraloría de Servicios, recibió y respondió a la solicitud de supresión formulada por el señor (NOMBRE 1). (Visible a folios 05 al 07 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 10 de marzo de 2021, la empresa Coopeservidores, contactó nuevamente a la señora (NOMBRE 3), para tratar de localizar al señor (NOMBRE 1). (Visible a folio 04 vuelto del Expediente Administrativo).
6. Que en esa misma fecha, el denunciante solicitó nuevamente la supresión del número de teléfono de la señora (NOMBRE 3), ante la señora (NOMBRE 4), de la empresa Coopeservidores. (Visible a folio 04 vuelto del Expediente Administrativo).
7. Que el mismo 10 de marzo, la señora (NOMBRE 4), de Coopeservidores, responde a la solicitud planteada por el denunciante. (Visible a folio 04 vuelto del Expediente Administrativo).

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

1. Que Coopeservidores, cuente con el consentimiento informado por parte del denunciante, para hacer uso y tratamiento de sus datos personales ante terceros.
2. Que Coopeservidores, cuente con el consentimiento informado por parte de la señora (NOMBRE 3), para hacer uso y tratamiento de sus datos personales, específicamente para usar su número telefónico para contactar al señor Urbina Jiménez.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (NOMBRE 1), en su escrito inicial de denuncia presentado en fecha 06 de setiembre de 2021, contra la empresa **Coopeservidores**, lo siguiente: “(...) 1) En fecha 08 de setiembre 2020, (NOMBRE 1) (Denunciante) en calidad de deudor de Coopeservidores RL, mediante correo electrónico a la funcionaria (NOMBRE 5) y la Contraloría de Servicios de Coopeservidores, que la señora (NOMBRE 3), Cédula (CEDULA 1) teléfono (CELULAR 1), no guarda relación de parentesco por consanguinidad ni afinidad con el deudor. (Prueba ver pdf correo electrónico). 2) El 8 de setiembre de 2020 la Contraloría de Servicios de Coopeservidores, (Entidad Financiera) en calidad de Acreedor mediante correo electrónico, responde el correo electrónico de ese mismo día, y solicita el número de cédula para agregar la queja de manera formal. (Prueba ver pdf correo electrónico). 3) El día 9 de setiembre de 2020, (NOMBRE 1), en calidad de deudor de Coopeservidores RL, mediante correo electrónico brindo mi número de cédula, teléfono y redacción de la denuncia formal. (Prueba ver pdf correo electrónico). 4) El día 9 de setiembre de 2020, la Contraloría de Servicios de Coopeservidores RL, informa que recibió la denuncia y que procedió a solicitar la eliminación del número de teléfono de las bases de datos. (Prueba ver pdf correo electrónico). 5) El 10 de marzo 2021, (NOMBRE 1) en calidad de deudor de Coopeservidores RL, mediante correo electrónico a la funcionaria de Coopeservidores (NOMBRE 4) que incurrió nuevamente en la llamada a (NOMBRE 3) Cédula (CEDULA 1) teléfono (CELULAR 1), y que dicho acto ya había sido prevenido en correo electrónico 9 de setiembre de 2020. (Prueba ver pdf correo electrónico). 6) El 10 de marzo 2021, (NOMBRE 4), funcionaria de Coopeservidores, mediante correo electrónico, manifiesta que existe un contrato donde yo los



autorizó (Coopeservidores) a realizar las llamadas telefónicas. (Prueba ver pdf correo electrónico). (...)”. Por tal motivo, en su pretensión solicita: “(...) *Por los hechos descritos anteriormente, en virtud de que existe una evidente desobediencia a la voluntad del denunciante de eliminar a (NOMBRE 3), Cédula (CEDULA 1), teléfono (CELULAR 1), solicito ejercer los medios legales adecuados a fin de garantizar la voluntad del denunciante y el compromiso asumido por la Entidad Financiera en un momento dato (sic). (...)*”.

Por su parte, el señor (NOMBRE 2), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Coopeservidores R.L., manifiesta en su escrito de contestación a la denuncia, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **III.** *Que el señor, (NOMBRE 1), portador de la cédula de identidad número (CEDULA 2), se CONSTITUYÓ como ASOCIADO a COOPESERVIDORES, con fecha del tres de setiembre de dos mil catorce y ostenta la calificación actual de asociado regular activo.* **IV.** *Que el señor, (NOMBRE 1), en su condición de asociado a COOPESERVIDORES, R.L se constituyó en deudor de esta cooperativa por medio de la operación crediticia (OPERACIÓN 1).* **V.** *Que el numeral 25 del el (sic) **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE COBROS Y PLANILLAS** de COOPESERVIDORES R.L., establece el **CONSENTIMIENTO INFORMADO**, sobre la utilización de los datos personales de sus afiliados, con respecto al seguimiento y notificación de ATRASOS, con relación a las obligaciones contraídas con la COOPERATIVA: “Artículo 25. Consentimiento Informado. Coopeservidores puede, para efectos de la debida diligencia y mantener una cartera sana, utilizar el envío de cartas o telegramas, enviar mensajes de texto, voz o correo electrónico a cualquier dispositivo móvil o medio existente para notificar atrasos en las obligaciones contraídas, para ello el asociado autoriza a la cooperativa a utilizar su información personal pertinente requerida, siempre y cuando sean para fines que se derivan de la relación comercial establecida”. **VI.** *Que COOPESERVIDORES, de conformidad con lo dispuesto en su normativa interna y particularmente el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE COBROS Y PLANILLAS**, y en virtud del ATRASO en la operación y obligación crediticia del señor (NOMBRE 1), se ejecuta una **GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO**.* **VII.** *Que, En fecha ocho de setiembre de dos mil veinte, y luego de múltiples llamadas y mensajes sin respuesta al señor (NOMBRE 1), se hizo llamada telefónica a la señora (NOMBRE 3), persona a quien el señor (NOMBRE 1) designó como referencia personal al momento de asociarse a esta cooperativa.* **VIII.** *Que, durante la llamada referida, la ejecutiva encargada únicamente dejó un mensaje para que el señor (NOMBRE 1) solicitando se devolviera la llamada luego de que la señora (NOMBRE 3) indicó que se podía ubicar al aquí denunciante, por su medio. Resulta importante indicar que a esta persona no se le brindó información referente al motivo de la llamada, a la existencia de un crédito o atraso, o información personal del señor (NOMBRE 1), todo sin el afán de causar ninguna molestia, procurando cumplir en todo momento con la normativa de Protección de Datos y del principio del Secreto Bancario. **SOBRE EL FONDO. LA INEXISTENCIA DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCION DE DATOS.** Esta representación estima pertinente realizar una serie de observaciones relativas al fondo de la denuncia interpuesta, con el fin de sustentar la petición que se hará ulteriormente. En primer lugar, de la denuncia del señor (NOMBRE 1) se desprende una argumentación tendiente a acreditar que COOPESERVIDORES R.L. ha ejercido actos que suponen una violación en el uso de sus datos personales por cuanto se está llamando a personas con quien no comparte vínculos de consanguinidad o afinidad y que no guardan relación con su deuda, para efectos de contactarle, por lo que la pretensión de la denuncia es, en pocas palabras, el cese de la supuesta acción**



coobratoria, lo cual excede las competencias de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Debe tenerse claro que las resoluciones que dicte la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes entorno a la aplicación de la Ley de Protección de Datos solo pueden gravitar en torno a derechos contenidos en dicha ley, como el de acceso a la información, el de rectificación, actualización o el de supresión, ninguno de los cuales son alegados. Y es que la Agencia de Protección de Datos no es el ente llamado a dimensionar en sí mismo el uso inadecuado de un dato personal si no se sujeta este a una pretensión de supresión o de modificación, lo cual no ocurre en el asunto de marras. En ese caso existen otras vías para canalizar las inquietudes o reclamos del denunciante; no obstante, la administrativa ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, no es una de ellas. En segundo lugar, aún y cuando esta fuera la vía mediante la cual se ha de tramitar las inconformidades del denunciante, tampoco podría imputarse a esta representación violación alguna en el tratamiento de los datos personales del señor (NOMBRE 1). Y es que resulta pertinente acotar que la gestión de cobro administrativo y judicial que realiza la Cooperativa se realiza de conformidad con lo dispuesto en el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE COBROS Y PLANILLAS**, normativa vigente, debidamente aprobada por el Consejo de Administración en la Sesión ordinaria 50-16. Dicho proceso, de conformidad con el artículo primero, además de cumplir con las regulaciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), tiene como función principal la recuperación de las diferentes obligaciones contraídas por personas asociadas y no asociadas; así como otros productos que ofrece la Cooperativa. Valga resaltar que las gestiones realizadas ante terceros en mención se realizaron con el único fin de localizar al fiador asociado deudor, señor (NOMBRE 1), quién es responsable de una obligación crediticia con COOPESERVIDORES R.L., la cual se encontraba con ATRASO, y en proceso de Cobro Administrativo. (...) (...) En este sentido, conviene acotar que al momento de asociarse a COOPESERVIDORES R.L., el señor (NOMBRE 1) tenía claridad de que las personas que designara como referencias personales podrían ser contactadas con el fin de ubicarle, y aún así, de forma voluntaria y espontánea, brindó la información relativa a la señora (NOMBRE 3). (...) (...) Así mismo, en relación al tratamiento de los datos personales del denunciante, ha quedado claro que todas las gestiones realizadas por COOPESERVIDORES se encuentran dentro de un marco de respeto absoluto a la normativa y principios de Protección de Datos, resultando que las gestiones que se han realizado con terceros únicamente tenían el objetivo de conocer el paradero del deudor, sin el afán de lesionar ningún derecho, observándose que no se aporta evidencia que efectivamente demuestre de forma fehaciente los hechos denunciados. Que adicionalmente, la posición de COOPESERVIDORES, con respecto a este caso, ha sido atendiendo principios de COLABORACIÓN Y BUENA FE. (...)”. En razón de lo anterior, solicita se rechace por el fondo, la petición del recurrente y se exima a su representada de una posible sanción.

En primer lugar, es importante aclarar a la denunciada, que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, se valorará, conocerá y resolverá si se ha dado un uso o tratamiento ilegítimo a los datos personales del denunciante o de terceros, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente claras y establecidas en el artículo 16 de la Ley No. 8968, el cual, 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 esta instancia resulta totalmente competente, para entrar a valorar, conocer y resolver, acerca de posibles conductas en las que pueda incurrir cualquier empresa o institución, ya sea pública o privada, en la violación a los derechos de autodeterminación informativa y privacidad de los ciudadanos en general, bajo todos los términos que se detallarán en el desarrollo de esta resolución. En el caso en cuestión, de la denuncia del señor (NOMBRE 1), así como de las pruebas aportadas por éste y de la pretensión formulada en la misma denuncia, se extrae claramente que su solicitud versa respecto a la supresión o eliminación de los datos personales de la señora (NOMBRE 3), cédula (CEDULA 1), teléfono (CELULAR 1), de la base de datos de esa empresa, por lo que no comprende ni comparte esta Agencia las argumentaciones realizadas por esa empresa, en la cual se realiza una interpretación errónea sobre las pretensiones del denunciante, ya que en ningún momento el señor (NOMBRE 1), solicita que cesen las acciones cobratorias contra su persona, sino que se realicen únicamente a los medios de contacto de uso personal, lo cual se ajusta a lo determinado por la normativa legal vigente, según se expondrá de seguido. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo. De las pruebas aportadas a los autos, se logra demostrar que el denunciante es asociado y adquirió una deuda con Coopeservidores, la cual se encuentra pendiente de cobro (folios 02 vuelto y 16). Que en fecha 08 de setiembre de 2020, un personero de la empresa Coopeservidores, contactó a la señora (NOMBRE 3), para tratar de localizar al señor (NOMBRE 1), a efecto de realizar gestión de cobro de su deuda, tal y como ha sido aceptado por la misma entidad denunciada en su informe, en donde se indica textualmente lo siguiente: "(...) VII. Que, En fecha ocho de setiembre de dos mil veinte, y luego de múltiples llamadas y mensajes sin respuesta al señor (NOMBRE 1), se hizo llamada telefónica a la señora (NOMBRE 3), persona a quien el señor (NOMBRE 1) designó como referencia personal al momento de asociarse a esta cooperativa. (...)" (folios 07, 17 y 18). Que en fecha 09 de setiembre de 2020, el denunciante presentó solicitud de supresión del número de teléfono de la señora (NOMBRE 3), ante la Contraloría de Servicios de Coopeservidores (folios 06 y 07). Que en esa misma fecha, dicha Contraloría de Servicios, recibió y respondió a la solicitud de supresión formulada por el señor (NOMBRE 1) (folios 05 al 07). Que en fecha 10 de marzo de 2021, la empresa Coopeservidores, contactó nuevamente a la señora (NOMBRE 3) para tratar de localizar al señor (NOMBRE 1) (folio 04). Que en esa misma fecha, el denunciante solicitó nuevamente la supresión del número de teléfono de la señora (NOMBRE 3), ante la señora (NOMBRE 4), de la empresa Coopservidores (folio 04 vuelto). Que el mismo 10 de marzo, la señora (NOMBRE 4), de Coopeservidores, responde a la solicitud planteada por el denunciante, en la cual le indica textualmente lo siguiente: "(...) Atendiendo su reclamo, le indico que existe un contrato, del cual usted debe tener copia del mismo, donde usted nos autoriza como entidad financiera a poder indagar en los burós crediticios y adicional a eso buscar el medio de contactarle. Adicionalmente el contacto lo brindo (sic) uste (sic) mismo como referencia para lograr contactarle. (...)" (folio 04 vuelto). Por otra parte, no se logra comprobar por parte de Coopeservidores, que cuente con el consentimiento informado por parte del denunciante hacer uso y tratamiento de sus datos personales ante terceros, ni tampoco de la señora (NOMBRE 3), para hacer uso y tratamiento de sus datos personales, específicamente de su número de teléfono para



contactar al señor (NOMBRE 1). Sobre la prueba, se aclara a la denunciada que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde la carga de la prueba a la denunciada. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, según dispone los artículos 67 y 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, que sobre este particular establecen: “(...) **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. (...) **Artículo 68. Medios de prueba.** 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 destacado y subrayado no corresponde al original). Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema dispone: “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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor. (...)”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Así las cosas, una vez valorada la aprueba aportada por el denunciante, se comprueba que si existió un uso y tratamiento indebido de los datos personales del denunciante, toda vez que, Coopeservidores realizó llamada a la señora (NOMBRE 3) para contactar al señor (NOMBRE 1) cuya acción fue expresamente aceptada por el representante legal de la denunciada en su informe, alegando que se basan en el Reglamento para la Gestión de Corbos y Planillas de esa empresa, y que además, la información de la señora (NOMBRE 3) fue suministrada por el denunciante como referencia para contactarlo, al momento de suscribir el contrato de crédito. Al respecto, es menester reiterar a Coopeservidores, como ya se le ha señalado en otras resoluciones que, la práctica de contactar a terceras personas, ya sean familiares, referencias, lugar de trabajo, para hacer gestión de cobro de deuda de un deudor, resulta contrario a lo establecido en el ordenamiento jurídico. Lo anterior por cuanto, al establecerse relaciones crediticias, los únicos datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celular) y correos electrónicos de uso personal, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de familiares, ni de terceros, números o correos electrónicos de su lugar de trabajo, los cuales no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes precisamente los faciliten, por medio del debido consentimiento informado, de forma expresa, explícita y concreta, cumpliendo con todos los términos, requisitos y condiciones dispuestos en el artículo 5 de la Ley No. 8968, que sobre el particular puntualiza 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.”. Así como en los numerales 4 y 5 de su respectivo Reglamento, que sobre el particular disponen: “(...) **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. (...)”, cuyos consentimientos no se aportaron por parte de la entidad denunciada. Además, es importante señalar sobre la imperiosa necesidad que reviste instruir y capacitar al personal de esa empresa, relacionado con la gestión de cobro, para que observen, se ajusten y cumplan con todos los preceptos establecidos en la Ley No. 8968 y su



respectivo Reglamento, toda vez que, una vez analizado el caso en estudio, se evidencia una falta de conocimiento, manejo y aplicación de la normativa vigente por parte de sus colaboradores. Se insiste en que, la acción de realizar gestión de cobro por estos medios resulta improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros, ajenos al proceso cobratorio, por lo que se reitera que, toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente realizarlo con el deudor, codeudor, fiadores y a los medios autorizados por él mismo. Por lo tanto, resulta evidente que se infringe el derecho a la Autodeterminación Informativa del denunciante por parte de la entidad denunciada, regulado en el artículo 12 del Reglamento a la Ley N° 8968, 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, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir. (...)*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), ya que se contactó a un tercero para localizar al deudor, sin contar con el debido consentimiento. Finalmente, llama la atención que en el informe presentado por el señor (NOMBRE 2), se indica que su actuación se deriva de la aplicación del artículo 25 del Reglamento para la Gestión de Cobros y Planillas de Coopeservidores, mismo que se transcribió supra, pues como se puede observar, en dicho numeral se especifica claramente que Coopeservidores puede utilizar cualquier medio de comunicación para contactar al deudor o asociado para notificar atrasos en las obligaciones contraídas, usando únicamente su **INFORMACIÓN PERSONAL**, previa autorización del mismo. Siendo así, resulta contradictorio indicar que las gestiones realizadas por Coopeservidores, se encuentran ajustadas a dicha normativa, pues se reitera, se utilizó información personal de un tercero sin contar con su consentimiento informado. Con base en todo lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS R.L.**, por lo tanto, se ordena a Coopeservidores proceder con la supresión de los datos personales de la señora (NOMBRE 3), que se encuentren asociados a la deuda del señor (NOMBRE 1), de sus bases de datos, lo cual 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 el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso. Asimismo, se instruye a dicha empresa, a velar porque en el tratamiento de datos personales de sus clientes, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado uso y tratamiento de los mismos, así como en la imperiosa necesidad que reviste instruir y capacitar al personal de esa empresa, relacionado con la gestión de cobro, para que observen, se ajusten y cumplan con todos los preceptos establecidos en la Ley No. 8968 y su respectivo Reglamento, toda vez que, una vez analizado el caso en estudio, se evidencia una falta de conocimiento, manejo y aplicación de la normativa vigente por parte de sus colaboradores. Lo anterior, con el fin de evitar incurrir en actuaciones contrarias a la ley, según lo expuesto de forma amplia y explícita en el presente caso. 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 sobre autorización de tramites de procesos sumarios.



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 **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS R.L.**

2- Se ordena a **COOPESERVIDORES** proceder con la supresión de los datos personales de la señora (NOMBRE 3), que se encuentren asociados a la deuda del señor (NOMBRE 1), de sus bases de datos, lo cual 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 el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

3- Se instruye a **COOPESERVIDORES**, a velar porque en el tratamiento de datos personales de sus clientes, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado uso y tratamiento de los mismos, así como en la imperiosa necesidad que reviste instruir y capacitar al personal de esa empresa, relacionado con la gestión de cobro, para que observen, se ajusten y cumplan con todos los preceptos establecidos en la Ley No. 8968 y su respectivo Reglamento, toda vez que, una vez analizado el caso en estudio, se evidencia una falta de conocimiento, manejo y aplicación de la normativa vigente por parte de sus colaboradores. Lo anterior, con el fin de evitar incurrir en actuaciones contrarias a la ley.

4- Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados 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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García