



AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 12:00 horas del 17 de mayo de 2023. 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 correo electrónico recibido en esta Agencia en fecha 07 de setiembre de 2021, el señor (NOMBRE 1) presentó formal denuncia contra **COOPENAE R.L.**, en la cual alega que recibió en varias ocasiones correos electrónicos a su cuenta de correo electrónico personal, por parte funcionarios de la entidad denunciada ofreciéndole servicios, sin contar con su autorización. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **407-2021** de las 07:30 horas del 24 de setiembre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **COOPENAE R.L.**, a fin de que brinde el informe respectivo y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 01 de octubre de 2021. (Visible a folios 15 al 17 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante correo electrónico enviado a esta Agencia, en fecha 06 de octubre de 2021, el señor (NOMBRE 2), en su condición de Apoderado de **COOPENAE R.L.**, responde el traslado de cargos en tiempo y forma, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución supra citada. (Visible a folios 18 al 23 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de correo electrónico de fecha 08 de octubre de 2021, se recibe en esta Agencia escrito suscrito por el señor (NOMBRE 3), en su condición de Representante Legal Judicial y Extrajudicial con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **COOPENAE R.L.**, mediante el cual ratifica el informe rendido por el señor (NOMBRE 2), señalado en el punto anterior. (Visible a folios 24 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, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que en fechas 08 de julio de 2020, 27 de mayo y 07 de setiembre de 2021, el señor (NOMBRE 1), recibió correos electrónicos por parte de personeros de Coopenae R.L., ofreciendo sus productos y servicios. (Visible a folios 05 al 14 y 19 y 20 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 08 de julio de 2020 el denunciante presentó formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales ante la denunciada. (Visible a folios 05 al 14 y 19 del Expediente Administrativo).



3. Que en fechas 09 de julio de 2020 y 27 de mayo de 2021, del Área de Control de Servicios de Coopenae R.L., se le brinda respuesta al denunciante, en donde se le indica que se procedería con la supresión y bloqueo de sus datos personales de la base de datos de esa empresa. (Visible a folios 05 al 14 y 19 del Expediente Administrativo).

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

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

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante que Coopenae R.L., en fechas 08 de julio de 2020, 27 de mayo y 07 de setiembre de 2021, a través de diferentes personeros le han enviado a su correo personal (CORREO 1), información sobre productos y servicios que ofrece esa empresa, sin contar con su autorización, asimismo, indica que en fecha 08 de julio de 2020, presentó formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales ante dicha empresa, lo cual le fue respondido por el Área de Control de Servicios de dicha empresa en fechas 09 de julio de 2020 y 27 de mayo de 2021, señalando que serían eliminados y bloqueados, sin embargo, posteriormente en fecha 07 de setiembre de 2021, vuelve a recibir correo electrónico por parte de un ejecutivo de la entidad denunciada, ofreciéndole sus productos y servicios, haciendo caso omiso a su solicitud de supresión, por lo que, solicita suprimir cualquier dato relacionado con su persona (nombre, cédula, correos electrónicos, números de teléfono u otros), de las bases de datos de Coopenae R.L. y sus subsidiarias, además, requiere no volver a recibir ninguna comunicación por parte de la citada empresa.

Por su parte, el señor (NOMBRE 2), en su calidad de Apoderado de Coopenae R.L., señala en su informe en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) I. Tal y como consta en el expediente que origina el presente asunto, el 08 de julio de 2020, el denunciante (NOMBRE 1) recibió a su correo electrónico (CORREO 2) por parte del ejecutivo de fuerza de ventas (NOMBRE 4), vía correo electrónico (CORREO 3), un correo electrónico con asunto “Cuota desde C16 516.45 por millón. Consolide sus saldos. Pague su primer cuota hasta 31 Agosto. Consúltenos”, mediante el cual se le remitía información relativa a opciones de crédito, ahorro, inversión y servicios complementarios de COOPENAE R.L. II. El mismo 08 de julio de 2020 el señor (NOMBRE 1), solicita vía correo electrónico a la Contraloría de Servicios de COOPENAE R.L. eliminar cualquier dato relacionado a su persona de las bases de datos de la Cooperativa, en un plazo de 5 días hábiles, lo cual fue atendido en debida forma, a partir de lo cual, mediante correo electrónico cursado al denunciante el 09 de julio de 2020, se le informa textualmente: “...Hemos realizado la exclusión y bloqueo que impide el envío de información o publicidad de índole crediticia o informativa de productos de la cooperativa coma a su dirección de correo electrónico “(CORREO 1)”. Adicional, le comentamos que no contamos con ningún otro dato personal a los antes mencionados en nuestros registros. Lo anterior se puede observar en la siguiente imagen ...” Así las cosas, para el 09 de julio de 2020 ya se había procedido con la eliminación del único dato relativo al señor (NOMBRE 1) de las bases de datos electrónicas de COOPENAE R.L., cual era su correo electrónico CORREO 2) y así se hizo constar mediante los respaldos respectivos. Adicionalmente, según se lee en el correo transcrito se procedió, como medida complementaria, con la exclusión y bloqueo informático para impedir el envío de información o publicidad de índole



crediticia o informativa de productos de la Cooperativa, a la dirección de correo electrónico del denunciante. III. En fecha 27 de mayo de 2021, el aquí reclamante recibe nuevamente a su correo electrónico antes dicho, pero ahora de (NOMBRE 5), correo electrónico (CORREO 4), un mensaje mediante el cual se le informa respecto de beneficios en productos de ahorro, crédito, seguros y otros servicios complementarios de COOPENAE R.L. a los que puede acceder. IV. Producto de lo expuesto en el punto que antecede en la misma fecha el señor (NOMBRE 1) se contacta nuevamente con Control de Servicios de COOPENAE R.L. a consultar la razón por la que recibió el correo dicho, a lo cual se le brinda respuesta en el sentido de que se va a proceder con la respectiva validación y bloqueo. Consecuencia de lo anterior, en el mes de mayo de 2021 se constata que el único dato relativo al señor Castro Barquero que constaba en las bases de datos electrónicas de COOPENAE R.L., cual era su correo electrónico (CORREO 2) había sido eliminado de las citadas bases de datos, tal y como se indicó en el punto II. anterior y constaba de esa manera desde el 09 de julio de 2020. Respecto del bloqueo informático como medida complementaria para impedir el envío de información o publicidad de índole crediticia o informativa de productos de la Cooperativa, a la dirección de correo electrónico del denunciante, se procede a gestionar lo correspondiente, ahora en relación con el dominio “@coopenae.fi.cr”. V. Sorpresivamente, en fecha 07 de septiembre de 2021, ingresa nuevamente al correo de la Contraloría de Servicios de COOPENAE R.L. un correo electrónico del señor (NOMBRE 1) mediante el cual informa haber recibido en dicha fecha un correo electrónico del señor (NOMBRE 6), dirección (CORREO 5), relativo a beneficios en productos de ahorro, crédito, seguros y otros servicios complementarios de COOPENAE R.L. Lo anterior evidentemente causó mucha extrañeza, pues en la bitácora de la Contraloría de Servicios ya se había registrado el caso del señor (NOMBRE 1) como atendido satisfactoriamente y eliminada la información respectiva. Consecuencia de lo anterior, una vez más se constata a lo interno que el único dato relativo al señor (NOMBRE 1) que constaba en las bases de datos electrónicas de COOPENAE R.L., cual era su correo electrónico (CORREO 2) había sido eliminado de las citadas bases de datos, tal y como se indicó en el punto II. anterior y constaba de esa manera desde el 09 de julio de 2020. **No obstante, en esa oportunidad se identifica que había un único dato perteneciente al señor (NOMBRE 1) que se guardaban listados físicos (no digitales o electrónicos) en COOPENAE R.L. cual era su correo electrónico (CORREO 2), a través del cual se le informó sobre los servicios financieros cooperativos antes dichos.** A partir de lo anterior: 1. Se solicita a lo interno la inmediata supresión de la dirección de correo electrónico (CORREO 2) de todos aquellos listados físicos (no digitales o electrónicos) de la Cooperativa y se corrobora que se ha procedido de esa forma. 2. Se constata una vez más que el único dato relativo al señor (NOMBRE 1) que constaba en las bases de datos electrónicas de COOPENAE R.L., cual era su correo electrónico (CORREO 2), había sido eliminado de las citadas bases de datos, tal y como se indicó en el punto II. anterior y constaba de esa manera desde el 09 de julio de 2020. 3. Como medida complementaria para impedir el envío de información o publicidad de índole crediticia o informativa de productos de la Cooperativa, a la dirección de correo electrónico del denunciante, se reitera la solicitud a las instancias internas correspondientes para que de forma definitiva procedan con el bloqueo informático de la tan tantas veces citada dirección de correo electrónico, tanto para los efectos del dominio “@asesorcoopenae.fi.cr” como para los del dominio “@coopenae.fi.cr”. Todo lo anterior con la finalidad de satisfacer con carácter definitivo por parte de COOPENAE, la petición del señor (NOMBRE 1). (...).”. En razón de lo anterior, en su petición el señor (NOMBRE 2), manifiesta:



“(…) Todo lo informado en el presente documento evidencia que COOPENAE R.L. en todo momento ha atendido y brindado respuesta oportuna a las gestiones del denunciante, según se desprende de las pruebas traídas al expediente. En igual sentido queda demostrado que mi representada ha dispuesto todas las medidas correctivas indispensables para el efectivo cumplimiento de la solicitud del señor (NOMBRE 1), quedando en evidencia la voluntad y firme intención de la Cooperativa denunciada de acatar la petición del reclamante, así como la inexistencia de negativa injustificada por parte de COOPENAE R.L. a suprimir la dirección de correo electrónico (CORREO 2) de sus bases de datos. Así las cosas, con sustento en el informe aquí rendido bajo juramento, y habiendo ejecutado efectivamente mi representada la supresión del correo electrónico (CORREO 2) de toda base, fichero, archivo o lista de Coopenae R.L., conforme la voluntad del señor (NOMBRE 1), y ejecutando además protocolos informáticos preventivos para bloquear a futuro cualquier remisión accidental de correo electrónico a la referida dirección; respetuosamente solicito a su Autoridad que se informe lo pertinente al señor (NOMBRE 1) y se ordene el archivo de este expediente. (...)”. Tal informe es ratificado por el señor (NOMBRE 3), en su condición de Representante Legal Judicial y Extrajudicial con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Coopenae R.L., quién manifiesta expresamente lo siguiente: *“(…) Ratifico en todos sus extremos el informe rendido por parte de COOPENAE R.L. sobre los hechos denunciados, remitido al correo info@prodhab.go.cr desde el correo controldeservicios@coopenae.fi.cr, el pasado miércoles 06 de octubre de 2021 al ser las 10:01 p.m., suscrito por el Licenciado (NOMBRE 2), en su condición de Apoderado de la Cooperativa Nacional de Educadores R.L. (...)”.* Asimismo, remite constancia y reporte que hacen constar la aplicación del protocolo de seguridad informática sobre la supresión y bloqueo de los datos personales del denunciante dentro de sus bases de datos (visible a folios 22 y 26 frente y vuelto). Por tal motivo, solicita informar lo correspondiente al denunciante y proceder con el archivo del presente expediente.

Del análisis de las pruebas aportadas por el denunciante, se logra acreditar que en fecha 08 de julio de 2020, el señor (NOMBRE 1), recibió correo electrónico por parte de un personero de Coopenae R.L., ofreciendo sus productos y servicios. Asimismo, se comprueba que en fecha 08 de julio de 2020 el denunciante presentó formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales ante la denunciada, y que en fecha 09 de julio de 2020, el Área de Control de Servicios de Coopenae R.L., le brinda respuesta al denunciante, en donde se le indica que se procedería con la supresión y bloqueo de sus datos personales de la base de datos de esa empresa. No obstante, se observa que, en fecha 27 de mayo de 2021, es decir, casi un año después, se le remite nuevamente un correo al denunciante, por parte de otro personero de Coopenae R.L., en el cual se remite a la misma información mencionada supra. Por tal motivo, el denunciante solicita las explicaciones del caso a Coopenae R.L. y de la misma Área de Control de Servicios de Coopenae R.L., en esa misma fecha, se le remite otro correo al denunciante en el que se le indica que se procedería con la validación y bloqueo de sus datos personales. Pese a lo anterior, nuevamente en fecha 07 de setiembre de 2021, el denunciante vuelve a recibir otro correo electrónico por parte de otro funcionario de Coopenae R.L., en el cual ofrece nuevamente sus productos y servicios, haciendo caso omiso a la solicitud de supresión de datos personales, presentada por el señor (NOMBRE 1). Todo esto consta a folios 05 al 14 del expediente.

Por otra parte, no se logra demostrar por parte de la entidad denunciada que esa empresa cuenta con el consentimiento informado del denunciante, para hacer uso y tratamiento de sus datos



personales, sea en este caso el correo electrónico (CORREO 2). 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, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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 impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor.** (...)”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).

Respecto al consentimiento informado, debe tomar en cuenta la denunciada tal y como se le ha indicado en otras resoluciones, que la referida Ley No. 8968, en su artículo 5, 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. (...)", cuyo consentimiento no se aportó como medio de prueba por parte de la entidad denunciada. Dicha acción constituye una evidente violación al Derecho de la Autodeterminación Informativa del denunciante, regulado en el artículo 4 de la Ley No. 8968 de repetida cita, el cual a la letra indica: "**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias." Así las cosas, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa y sus principios, declarar con lugar la denuncia interpuesta por el señor (NOMBRE 1) contra Coopenae R.L., no obstante, se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante, ya que, según manifiestan los representantes legales de la entidad denunciada en sus informes, se procedió con la supresión definitiva y bloqueo de los datos personales del denunciante dentro de sus bases de datos, lo cual fue acreditado mediante la constancia y reporte respectivos que rolan a folios 21, 22 y 26 del expediente administrativo. Siendo así y al tener dichos informes, el carácter de declaración jurada, esto según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: "**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La



omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Y lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. **Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento.** (...).” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), esta Agencia tiene por cierto que se realizó la supresión y bloqueo de los datos personales del denunciante de las bases de datos de Coopenae R.L.

Por otra parte, se aclara al señor (NOMBRE 2), en representación de Coopenae R.L., que con relación a los términos de su informe, en donde expresamente manifiesta: “(...) **No obstante, en esa oportunidad se identifica que había un único dato perteneciente al señor (NOMBRE 1) que se guardaban listados físicos (no digitales o electrónicos) en COOPENAE R.L. cual era su correo electrónico (CORREO 2), a través del cual se le informó sobre los servicios financieros cooperativos antes dichos. (...)**”; que dicha justificación no resulta de recibo, pues es su deber como tratante de datos personales, conocer y aplicar todos los términos y disposiciones que establece la normativa legal vigente, en este caso, respecto al concepto de base de datos, tal como lo establece el inciso a) del artículo 3.- Definiciones, de la Ley No. 8968, que a la letra indica: “(...) **a) Base de datos: cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso.** (Lo subrayado y destacado no corresponde al original), concordante con el inciso b) del numeral 2 del Reglamento a la misma ley; aspecto que, además, es de su conocimiento y, es puesto en evidencia en el informe rendido por el señor (NOMBRE 2). Nótese que, en el folio 20 vuelto se indica expresamente lo siguiente: “(...) **Así las cosas, con sustento en el informe aquí rendido bajo juramento, y habiendo ejecutado efectivamente mi representada la supresión del correo electrónico (CORREO 2) de toda base, fichero, archivo o lista de Coopenae R.L.(...)**” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original), por lo tanto, tales términos son de su total y completa comprensión.

Finalmente, es importante destacar sobre la imperiosa necesidad que reviste instruir y capacitar al personal de esa empresa, relacionado con el uso y tratamiento de datos personales, a efecto de que observen, se ajusten y cumplan con todos los preceptos establecidos en la Ley No. 8968 y su respectivo Reglamento, así como de actualizar y aplicar los protocolos mínimos de actuación y medidas de seguridad que respalden su accionar conforme a derecho, esto por cuanto, son reiteradas las denuncias que se presentan en esta Agencia, contra esta empresa por parte de los ciudadanos, en los cuales se evidencia una falta de conocimiento, manejo y aplicación de la normativa vigente por parte de sus colaboradores. Sólo a manera de ilustración, se tiene que entre los años 2018 al 2022, se han recibido aproximadamente 15 denuncias contra Coopenae R.L., de las cuales 3, cuentan con resolución final (expedientes 101-10-2018-DEN, 049-03-2019-DEN, 187-10-2019-DEN), declaradas con lugar, por evidenciarse un mal uso y tratamiento de datos personales por parte de Coopenae R.L. Las demás, se encuentran en proceso de investigación y resolución por parte de esta instancia. 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.



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 R.L. (COOPENAE R.L.)**.
2. No obstante, se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante, ya que, según manifiestan los representantes legales de **COOPENAE R.L.** en sus informes, se procedió con la supresión definitiva y bloqueo de los datos personales del denunciante dentro de sus bases de datos.
3. Se ordena a **COOPENAE R.L.**, a instruir y capacitar al personal de esa empresa, relacionado con el uso y tratamiento de datos personales, a efecto de que observen, se ajusten y cumplan con todos los preceptos establecidos en la Ley No. 8968 y su respectivo Reglamento, así como de actualizar y aplicar los protocolos mínimos de actuación y medidas de seguridad que respalden su accionar conforme a derecho, esto por cuanto, son reiteradas las denuncias que se presentan en esta Agencia, contra esta empresa por parte de los ciudadanos, en los cuales se evidencia una falta de conocimiento, manejo y aplicación de la normativa vigente por parte de sus colaboradores.
4. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE. -**

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